PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Gerencia de Supervisión y Fiscalización Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

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

Actividad 1: Supervisión de los indicadores de Telecomunicaciones.

- Sub Actividad 1: Evaluación de los indicadores de calidad
- Sub Actividad 2: Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y urbanas otras obligaciones.
- Sub Actividad 3: Fiscalización en los casos de incumplimiento.
- Sub Actividad 4: Realización de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas	RESPONSABLE
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
R	Índice de calidad del servicio de telefonía móvil	Índice	0.85				0.00			GSF
	Índice de calidad del servicio de internet fijo	Índice	0.80				0.00			GSF
	Índice de calidad del servicio de internet móvil	Índice	0.85				0.00			GSF
	Índice de calidad del servicio de tv de paga	Índice	0.75				0.00			GSF
	% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio móvil	Porcentaje	65%				0.00			GSF
	% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de internet fijo	Porcentaje	45%				0.00			GSF
	% de usuarios satisfechos con la calidad del internet móvil	Porcentaje	63%				0.00			GSF
	% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de TV de paga	Porcentaje	70%				0.00			GSF
	alidad de cobertura del servicio de icaciones (Indic P)	Porcentaje (de estado)	95%				0.00			GSF
	de cumplimiento de la velocidad rantizada de internet.	Porcentaje	85%				0.00			GSF
	lemas detectados sobre la calidad de la de los servicios, analizados y de manera efectiva.	Porcentaje	82%				0.00			GSF
	uestas de solución implementadas por L que impacten sobre la calidad de los	Porcentaje	100%				0.00			GSF
	romisos de mejora verificados en mpresa operadora ha cumplido con el ivo establecido.	Porcentaje	80%				0.00			GSF
	das dictadas en el proceso de n cumplidas	Porcentaje	70%				0.00			GSF

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

	% de supervisiones sobre materias priorizadas que recomiendan su archivo, por subsanación de la conducta infractora de la empresa.	Porcentaje	42%									0.00				GSF
	% de reportes comparativos sobre la calidad de los servicios, elaborados para su difusión.	Porcentaje	60%									0.00				GSF

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
PP	**Supervisión de los indicadores de Telecomunicaciones. / PEI: AEI.02.02 Políticas y Estrategias formuladas e implementadas para mejorar la calidad de las prestación de los servicios de telecomunicaciones. / AEI.02.03 Supervisión y Fiscalización orientada a la mejora de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones. / AEI 02.04 Información para promover la competencia por la calidad en el servicio.**															
1	Localidades Supervisadas (UM P1)	Localidades Supervisadas	6,960			600	600			150	150	25.00	2.16	En el I trimestre se supervisó en 150 localidades en cuanto a la calidad móvil, continuidad y cobertura a nivel nacional.	Las supervisiones en campo de los indicadores de calidad móvil fueron suspendidas a partir de la segunda quincena del mes de marzo producto de la coyuntura generada por las medidas adoptadas en el decreto de urgencia dictado por el Gobierno.	GSF - Subgerencias de Gestión a la Supervisión y Fiscalización - Supervisión de la Calidad del Servicio
2	Nº de supervisión de los indicadores de telecomunicaciones (Um Act PP)	Supervisiones	15,365			1,565	1,565			1,900	1,900	121.41	12.37	En el trimestre se ha realizado 1900 supervisiones a nivel nacional relacionadas con la continuidad de los TUPs; cobertura móvil y los indicadores de calidad móvil	-	GSF - Subgerencias de Gestión a la Supervisión y Fiscalización - Supervisión de la Calidad del Servicio
1.1	**Sub Actividad 1: Evaluación de los indicadores de calidad**															
1.1.1	Evaluar el desempeño de los Indicadores de Calidad (TINE, TLLI , RO, TIF, TLLC, TR, TOE, TTD; además del servicio de acceso a Internet)	Intervenciones [1]	24	0	2	2	4			4	4	100.00	16.67	Se ha realizado la evaluación de los indicadores de calidad Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) del servicio público móvil de las 4 empresas operadoras móviles.	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
	y/o Monitorear los indicadores de vil correspondientes a Calidad de del Servicio (CCS), Calidad de Voz mpo de Entrega de Mensajes de Texto	Centros Poblados Urbanos	410	0	0	0	-				-		0.00	-	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
	y/o Monitorear el cumplimiento del le velocidad mínima (cvm) del servicio a internet a nivel nacional	Centros Poblados Urbanos	80								-		0.00	-	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
	n de reportes estadísticos sobre los e telecomunicaciones en zonas rurales	Reportes Estadísticos	4			1	1				-	0.00	0.00	-	Al término del trimestre se venía realizando los análisis adicionales de los reportes estadísticos de uso de las redes de telecomunicaciones. En tanto, la emisión de los reportes estadísticos en las zonas rurales, no se pudo concluir por la restricción de actividades dada la coyuntura generada por las medidas adoptadas a raíz del Decreto de Urgencia dictado por el Gobierno. En tal sentido, la emisión del reporte en mención, se va a realizar en el II trimestre.	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1.1.5	Supervisar y/o Monitorear el cumplimiento de las obligaciones de velocidad mínima contemplados en compromisos contractuales.	Intervenciones (1)	8								-		0.00	-	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
1.1.6	Supervisar y/o Monitorear la cobertura de los servicios móviles en zonas urbanas y/o rurales y validar la información proporcionada por las empresas operadoras sobre las poblaciones declaradas con cobertura de servicio	Intervenciones (1)	4	0	0	0	-				-		0.00	-	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
1.1.7	Elaborar el Ranking de Calidad Distrital	Informe aprobado(10)	2	0	0	1	1				-	0.00	0.00	-	Si bien en el trimestre ya se contaba con la presentación sobre el Ranking de Calidad Distrital 2019-2, la restricción de actividades dada la coyuntura generada por las medidas adoptadas a raíz del Decreto de Urgencia dictado por el Gobierno, no permitió concluir con el respectivo informe en el I trimestre, el mismo que se emitirá en el II trimestre.	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
1.1.8	Ejecutar acciones de supervisión y/o de monitoreo sobre la calidad del servicio público móvil (Cumplimiento del contrato de cobertura de 4G LTE).	Intervenciones (1)	1	0	0	0	-				-		0.00	-	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
1.1.9	Publicación en la página web de los indicadores [illegible] de voz (medición en campo)	Reporte en la web institucional	2	1	0	0	1	1			1	100.00	50.00	A través del Memorando N° 00680-GSF/2019, se realizó la presentación de los valores de los indicadores de Calidad de Cobertura de Servicio (CCS), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT) correspondiente al segundo semestre de 2019.	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
[illegible]	[illegible]rán comparativos de: [illegible]ño de indicadores de calidad. [illegible] promedios de afectación por [illegible]nes por servicio, y devoluciones. [illegible]s impuestas.	Reporte	3								-		0.00	-	-	GSF
[illegible]	[illegible]s materias supervisables basados en [illegible]ión disponible (uso de herramientas [illegible]s).	Reporte de Priorizaciones de materias	1		1		1				-	0.00	0.00	-	Como consecuencia de la atención de otras necesidades de carácter institucional (v.g. rediseño de procesos y otros); sumado a las restricción de las actividades institucionales producto del Estado de Emergencia decretado por el Gobierno desde el 16.03.2020, han retrasado la ejecución de la presente tarea, según su programación inicial, la que se ha visto la necesidad de que sea recalendarizada para el mes de julio, sirviendo de insumo para la acciones a 2021.	GSF

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1.1.12	Priorizar las supervisiones (monitoreos) a través de la acceso remoto a los sistemas informáticos o base de datos de las empresas operadoras (NOC de operadores).	Reporte sobre conectividad al NOC	1								-		0.00	-	-	GSF
1.1.13	Diseñar herramienta tecnológicas para que el usuario pueda informar (informarse) sobre los problemas con la calidad del servicio.	Herramientas Diseñadas	1								-		0.00	-	-	GSF
1.1.14	Implementar herramientas que permitan: la gestión del proceso de supervisión y fiscalización; y la interacción con las empresas: - Rediseño de proceso (transformación digital), - Módulo de devoluciones, - Solicitudes de bajas de servicio, - Solicitudes de migraciones de planes, - Campañas de ventas en zonas rurales, - Lugares de venta, entre otros.	Herramientas Implementadas de Gestión	4								-		0.00	-	-	GSF
1.1.15	Capacitar al personal supervisor e instructor (uso de herramientas tecnológicas, manuales, buenas prácticas).	Relación de Capacitaciones realizadas al personal	2								-		0.00	-	-	GSF
1.1.16	Elaboración de "Manual del Supervisor"	Manual	1								-		0.00	-	-	GSF
	Iniciar oportunamente las acciones de supervisión ión y ejecutarlas en los plazos	Reporte de plazos de ejecución de los expedientes de supervisión y fiscalización	4	2			2	1		1	2	100.00	50.00	Se emitieron los reportes del Sistema de Gestión de la Calidad ISO, de los Procesos de Supervisión y Fiscalización y Sanción; donde se consignan indicadores de ejecución de la supervisión y fiscalización en los plazos establecidos	-	GSF
	la trazabilidad en los procesos de n y fiscalización para detectar des de mejora.	Reporte de trazabilidad	2		1		1				-	0.00	0.00	-	Como consecuencia de la priorización en la atención de otras necesidades de carácter institucional (v.g. rediseño de procesos y otros); sumado a las restricción de las actividades institucionales producto del Estado de Emergencia decretado por el Gobierno desde el 16.03.2020, ha retrasado la ejecución y culminación de la presente tarea, la misma que se ha visto en la necesidad de ser recalendarizada para los meses de mayo y octubre.	GSF

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1.1.19	Coordinar y uniformizar los criterios adoptados a lo largo de cada una de las etapas del proceso de supervisión y fiscalización.	Reporte de Uniformización de criterios adoptados	4			1	1			1	1	100.00	25.00	Se viene coordinando y uniformizando los criterios adoptados a lo largo de cada una de las etapas del proceso de supervisión y fiscalización a través de reuniones internas, memorandos de consulta (v.g. GAL), revisión de informes y capacitaciones, según lo consignado en el correspondiente reporte	-	GSF
1.1.20	Digitalizar de expedientes relacionados con los procesos de supervisión y fiscalización.	Reporte de expedientes digitalizados	2								-		0.00	-	-	GSF
1.1.21	Elaborar la estructura funcional y perfiles de puesto, según propuesta de ROF del OSIPTEL	Documento de Trabajo sobre estructura y perfiles de puestos	1	1			1				-	0.00	0.00	-	Si bien en el mes de enero se evaluó la elaboración de una versión de la estructura y perfiles de puestos de la GSF, se consideró que ésta debía ser revisada y analizada con mayor profundidad, sobre todo cuando la evaluación de los procesos de supervisión y fiscalización actualmente están en curso. No obstante, tomando en cuenta que la aprobación de la estructura general del OSIPTEL podría emitirse, se considera que la estructura funcional y perfiles de la gerencia sea elaborada para el mes de julio.	GSF
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 el cumplimiento de la continuidad de los servicios públicos de icaciones en áreas rurales y/o urbanas	Localidades intervenidas	1500	0	0	150	150			85	85	56.67	5.67	-	Las supervisiones en campo de la continuidad fueron suspendidas a partir de la segunda quincena del mes de marzo por la coyuntura actual ocasionada por las medidas adoptadas en el decreto de urgencia dictado por el Gobierno. Cabe precisar que las mismas vienen siendo reprogramadas en lo que resta del año.	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
	y/o monitorear la cobertura del óvil en áreas rurales y/o urbanas así rvicio datos, infraestructura, , entre otros	Localidades intervenidas	1800	0	0	200	200			1,194	1,194	597.00	66.33	En el I trimestre se supervisó en 1194 localidades en cuanto a la cobertura a nivel nacional.	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
	cciones de supervisión y/o monitoreo as con los proyectos de Fibra Óptica s por el Estado.	Intervenciones [1]	176	0	0	44	44			120	120	272.73	68.18	En el I trimestre se realizó 120 supervisiones relacionados con proyectos de Fibra Óptica Propiciados por el Estado (RDNFO).		GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
	y/o monitorear los mecanismos de adoptados por las empresas s ante fenómenos naturales u otros interrupción que afecten los servicios e telecomunicaciones	Intervenciones [1]	4								-		0.00	-	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1.2.5	Atención de la correspondencia externa sobre reclamos y denuncias de usuarios, congresistas o autoridades locales y regionales, relacionado con la calidad del servicio	Documento de respuesta	S.R.					1	2	1	4			En el I trimestre se atendió requerimientos respecto a la Calidad y Continuidad del servicio de telefonía móvil en las localidades beneficiarias de la Adenda de Renovación de Telefónica del Perú S.A.A., al contrato de concesión única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y asignación del bloque a de la banda 698-806 MHZ a nivel nacional y del contrato de concesión del proyecto Red Dorsal Nacional De Fibra Óptica: cobertura universal norte, cobertura universal sur y cobertura universal centro, entre los principales.	-	GSF
1.2.6	Atención de requerimientos de supervisión derivados otras unidades orgánicas (GPSU, TRASU, ST) respecto a la calidad en la prestación de los servicios.	Documento de respuesta	S.R.								-			-	-	GSF
1.3	**Sub Actividad 3: Fiscalización en los casos de incumplimiento.**															
1.3.1	Realizar acciones de fiscalización en los casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras.	Fiscalizaciones	S.R.					18	10	13	41			En el I trimestre se emitieron 41 Informes Finales de Instrucción (Análisis de Descargos), correspondiente a las empresas: Telefónica del Perú S.A.A. (10), América Móvil Perú S.A.C. (8), Entel Perú S.A. (7), Viettel Perú S.A.C. (5), Fiberlux S.A.C. (4), Gilat to Home Perú S.A. (2), Americatel Perú S.A., Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., Convergia Perú S.A., Centurylink Perú S.A. y Optical Technologies S.A.C.	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio / Supervisión de los Derechos de los Usuarios
	idad 4: Realización de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.															
	ón de la norma de calidad, que n de los actuales estándares de calidad acuerdo a los requerimientos del oración de los compromisos de mejora dicadores técnicos de calidad del otros mecanismos de carácter ento de los centros poblados rurales erias supervisables que correspondan. ación de los actuales procedimientos	Norma aprobada	1								0		0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1.4.2	Realizar iniciativas de modificación/emisión de normas	Iniciativa Normativa	SR	0	0	0	0	1			1			Mediante memorando Nro.0095-GSF/2020 a la GPRC se alcanzó la iniciativa (propuesta) de modificación normativa de la lista enunciativa, con el objetivo de agilizar la operación interna en torno a los procedimientos de confidencialidad de información recurrente.	-	GSF
1.5	**Elaboración de Productos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva**															
1.5.1	Elaborar un reporte de benchmark de indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet	Reporte de VIC presentado	1										0.00			GSF-Vigilancia
1.5.2	Elaborar reporte de evolución de indicadores de calidad de servicio	Reporte de VIC presentado	2										0.00			GSF-Vigilancia
1.5.3	Realizar un informe respecto del estado de la calidad del servicio de internet	Informe de VIC presentado	1										0.00			GSF-Vigilancia
1.5.4	Elaborar reporte de evolución de cobertura (fijo y móvil), estaciones bases y mejoras tecnológicas	Reporte de VIC presentado	2										0.00			GSF-Vigilancia
1.5.5	Elaborado informe de desempeño de la calidad del servicio de TV Paga.	Informe de VIC presentado	1										0.00			GSF-Vigilancia
1.5.6	Elaborar informe de análisis de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales	Informe de VIC presentado	1										0.00			GSF-Vigilancia

monitoreos

OSIPTEL G.P.P. D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia Gerencia de Supervisión y Fiscalización Secretaría Técnica

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.

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas	RESPONSABLE
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
R	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil	Índice	1.1103				0.00			Subgerencia de Análisis Regulatorio
	Índice de intensidad competitiva de internet móvil	Índice	1.2208				0.00			
	Índice de intensidad competitiva de internet fijo	Índice	1.1322				0.00			
	Índice de intensidad competitiva de tv de paga	Índice	1.0047				0.00			
	Índice de precios de telefonía móvil	Índice	0.8695				0.00			Subgerencia de Análisis Regulatorio
	de precios de internet móvil	Índice	0.8191				0.00			
	de precios de internet fijo	Índice	0.9430				0.00			
	de precios de tv de paga	Índice	0.9961				0.00			
	problemas de competencia del ıdo de telecomunicaciones con is efectivo.	Porcentaje	77%				0.00			Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia
	ntaje de cumplimiento de la dad mínima garantizada de internet.	Porcentaje	22%				0.00			Gerencia de Políticas Regulatorias
	requerimientos de supervisiones las a competencia atendidos en	Porcentaje	80%				0.00			GSF
	controversias resueltas en un plazo r al establecido	Porcentaje	85%				0.00			STCCO/STTSC

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

	% de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia.	Porcentaje	65%									0.00				STCCO
	% de Informes de Investigación Preliminar efectivos.	Porcentaje	65%									0.00				ST

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1	**Medidas regulatorias - PEI (AEI.01.02 Políticas y estrategias formuladas y/o implementadas para promover la competencia entre empresas operadoras. / AEI.01.03 Marco normativo actualizado bajo estándares RIA para beneficio del mercado de telecomunicaciones).**															
1	Elaborar Medidas Regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario. (UM de la Act. 1 del P2)	Medidas regulatorias	8			1	1	1	1		2	200.00	25.00	Se llevaron a cabo los ajustes tarifarios	NA	GPRC
2	Comunicar temas dada su alta contribución en la competencia del mercado.	Correos	SR						2	2	3			Se comunicó sobre el aumento de tarifas en internet fijo, la disminución de la tarifa de roaming para telefonía móvil entre países de la CAN y sobre los planes tarifarios para personas con discapacidad.	NA	GPRC
3	Elaborar mapas de cobertura de redes	Mapas	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
4	Gestionar la elaboración del aplicativo Comparatel	Aplicativo	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
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		1		1		1		1	100.00	25.00	Se aprobó mediante Resolución N° 0025-2020-CD (11.02.2020)	NA	Subgerencia de Regulación
	de la tarifa local Fijo- Móvil de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1					1			1		100.00	Se aprobó mediante Resolución N° 0005-2020-CD (09.01.2020)	NA	Subgerencia de Regulación
	de las Tarifa Social de TM	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1			1	1			1	1	100.00	100.00	Se ha emitido el Informe Nª 34-GPRC/2020 y se aprobó Resolución en CD del 30.3.20	NA	Subgerencia de Regulación
	ión de tarifas de servicios mentarios	Informe de análisis	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	Subgerencia de Regulación
	lación mayorista															
	nciación de los cargos de onexión tope para su aplicación en urbanas y rurales	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	Subgerencia de Gestión y Normatividad
	ión de cargos de interconexión tope as mayoristas (transporte utado local, larga distancia, enlaces erconexión, terminación en la red tre otros)	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	Subgerencia Técnica

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1.2.3	Revisión de cargos de interconexión tope por terminación en la red móvil y/o ajuste anual	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1			1					0.00	0.00		Se ha pedido su modificación para el cuarto trimestre del año 2020.	Subgerencia Técnica
1.3	**Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas**															
1.3.1	Modificación del Reglamento de Calidad	Norma aprobada	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	Subgerencia de Regulación y Subgerencia de Análisis Regulatorio
1.3.2	Modificación del TUO de Condiciones de Uso	Norma aprobada	1			1	1	1			1	100.00	100.00	Se aprobó mediante Resolución N° 006-2020-CD (9.01.2020)	NA	Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia
1.3.3	Modificación de la Norma de Requerimientos de Información Periódica	Norma aprobada	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	Subgerencia de Regulación
1.3.4	Modificación de Reglamento de Cobertura	Norma aprobada	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	Subgerencia de Regulación y Subgerencia de Análisis Regulatorio
1.3.5	Modificación del Reglamento de Portabilidad	Norma aprobada	1			1	1	1			1	100.00	100.00	Se aprobó mediante Resolución N° 006-2020-CD (9.01.2020)	NA	Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia
	rar el listado de infracciones y rollo del marco conceptual para la ninación de sanciones asociadas a plimientos de normas de municaciones emitidas por el TEL	Norma aprobada	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
	ación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico															
	pronunciamiento en plazo legal, acuerdos de interconexión, artición, dinero electrónico, dores móviles virtuales u dores que acceden a facilidades de resentados al OSIPTEL por las esas operadoras.	Resoluciones aprobadas	SR				SR	4	1	3	8				NA	Subgerencia de Gestión y Normatividad

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1.4.2	Elaborar resoluciones que aprueban los mandatos de interconexión, dinero electrónico, compartición de infraestructura u operadores móviles virtuales.	Resoluciones aprobadas	SR				SR		2	1	3				NA	GPRC
1.4.3	Evaluar la regulación/desregulación de ciertos servicios.	Informe de análisis	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
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	2										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
1.5.2	Informe del desempeño financiero general del sector y especifico de las principales empresas del sector.	Informe de VIC presentado	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
1.5.3	Informe de las características de la demanda de los servicios públicos de telecomunicaciones	Informe de VIC presentado	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
1.5.4	Reporte de la tendencia de la demanda en el mercado de las telecomunicaciones	Reporte de VIC presentado	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
1.5.5	Reporte de estadísticas sectoriales	Reporte de VIC presentado	4			1	1			1	1	100.00	25.00	Reporte contenido en el PUNKU	NA	GPRC
	Reporte de interrelaciones entre los pales indicadores por mercado, cando la performance de las esas del sector	Reporte de VIC presentado	4			1	1			1	1	100.00	25.00	Reporte contenido en el PUNKU	NA	GPRC
	te de la oferta de planes dirigidos al ento residencial de las empresas doras en los mercados de municaciones	Reporte de VIC presentado	2										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
	te del desempeño de los mercados istas en términos de precios y ades	Reporte de VIC presentado	4			1	1			1	1	100.00	25.00	Se emitió el reporte de desempeño de marcados minoristas	NA	GPRC
	te del desempeño financiero a nivel da servicio de la empresa dora, a partir de la asignación de os, costos y capital invertido a nivel da línea de negocio	Reporte de VIC presentado	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
	te de los niveles tarifarios ofrecidos os países para planes sentativos en los diferentes idos de telecomunicaciones	Reporte de VIC presentado	8	1			1			1	1	100.00	12.50	Se emitió el reporte sobre los niveles tarifarios ofrecidos en otros países	NA	GPRC

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1.5.11	Reporte de los indicadores de la portabilidad numérica en los mercados fijos y móviles	Reporte de VIC presentado	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	Se han reportado los indicadores de portabilidad (fijo y móvil) a través del PUNKU	NA	GPRC
1.5.12	Reporte del estado de las asignaciones del espectro radioeléctricos y su uso	Reporte de VIC presentado	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
1.5.13	Reporte de los cambios tecnológicos en el mercado	Reporte de VIC presentado	2										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
1.5.14	Reporte interpretativo sobre conductas relacionadas a las materias de controversias	Reporte de VIC presentado	2			1	1			1	1	100.00	50.00	El informe reportado corresponde al primer trimestre, sin embargo se subió al SISDOC en abril	Debido al estado de emergencia, el acceso limitado al SISDOC permitió colgar el informe recién en abril	ST
2	**Supervisión tarifaria y de interconexión - PEI (AEI.01.04 Supervisión del mercado de telecomunicaciones de manera oportuna.)**															
1	Supervisar y/o monitorear la aplicación de tarifas por parte de las empresas operadoras (UM Act 2, P2)	Intervenciones [1]	12	0	0	0	0	1			1		8.33	Se verificó el cumplimiento de la aplicación de la tarifa correspondiente al "PLAN TARIFA SOCIAL", por parte de la empresa TELEFÓNICA del PERÚ S.A.A.	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios
2	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de las condiciones técnicas de la interconexión (según requerimiento)	Intervenciones [1]	S.R.	0	0	0	0				-			-	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
	ar un mecanismo para el iento de los casos que requieran la visión (monitoreo) de prácticas mpetitivas y de promoción de la etencia.	Mecanismo Aprobado	1			1	1				-	0.00	0.00	-	La GSF ha venido convocando a personal de la GPRC con el objetivo de establecer lineamientos en común que serian plasmados en un Mecanismo para el tratamiento de casos relacionados con la realización de supervisiones en temas asociados con prácticas anticompetitivas o de promoción de la competencia. Al 03 de marzo se realizó la última convocatoria a GPRC, reunión que no se pudo concretar, interrumpiéndose la continuidad de estas acciones, sumado a la restricción de actividades producto del Estado de Emergencia decretado por el Gobierno con fecha 16.03.2020. En tal sentido, al tratarse de acciones que requieren de una estrecha coordinación intergerencial, se propone postergar esta actividad hasta el mes de julio del 2020.	GSF-Vigilancia
	visar y/o monitorear temas ados a mitigar prácticas mpetitivas y a promover la etencia, tanto en el mercado ista como minorista.	Intervenciones [1]	SR								-			-	-	GSF

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP C. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
5	Evaluar resultados y elaborar, de corresponder, reportes comparativos respecto de las supervisiones en materia de competencia.	Reportes Comparativos	SR	0	0	0	0				-			-	-	GSF
3	**Investigaciones preliminares y solución de controversias - PEI (AEI.01.05 Solución de controversias de libre y leal competencia eficiente y oportuna para las empresas operadoras.)**															
1	Resolución de expedientes de solución de controversias	Expedientes resueltos (Archivos en físico)	5										0.00			STCCO
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	S.R	S.R	S.R	S.R	S.R			1	1					STCCO
3.1.2	Emitir Informe Instructivo	Informe Instructivo	S.R	S.R	S.R	S.R	S.R			1	1					STCCO
3.1.3	Emitir Resolución Final del Cuerpo Colegiado Ordinario	Resoluciones finales	S.R	S.R	S.R	S.R	S.R	1	1		2					STCCO
3.1.4	Tramitar Procedimiento sancionador por incumplimiento de resoluciones del CCO	Resoluciones	S.R	S.R	S.R	S.R	S.R									STCCO
3.1.5	Tramitar Procedimiento sancionador por infracciones cometidas durante la tramitación de controversias	Resoluciones	S.R	S.R	S.R	S.R	S.R									STCCO
	:ar Seguimiento al cumplimiento de soluciones emitidas por el CCO	Informe	S.R	S.R	S.R	S.R	S.R									STCCO
	lecer los mecanismos necesarios evaluar el resultado del desempeño Cuerpos Colegiados mediante la ción de la matriz de importancia e to de sus resoluciones	Informe de diseño de mecanismos	1			1	1			1	1	100.00	100.00	El informe reportado corresponde al primer trimestre, sin embargo se subió al SISDOC en abril	Debido al estado de emergencia, el acceso limitado al SISDOC permitió colgar el informe recién en abril	ST/STCCO
	rar y difundir una matriz que nga criterios de importancia e to de las controversias resueltas s instancias de solución de versias.	Matriz	1			1	1		1		1	100.00	100.00			ST/STCCO
	ar la uniformidad o discrepancia de os entre las instancias de solución ntroversias	Informe	1			1	1			1	1	100.00	100.00	El informe reportado corresponde al primer trimestre, sin embargo se subió al SISDOC en abril	Debido al estado de emergencia, el acceso limitado al SISDOC permitió colgar el informe recién en abril	ST/STCCO
	rar investigación sobre empresas ompetirían en condiciones más osas, producto de la infracción de s imperativas, referidas a la smisión ilícita de señales, y/o la ción sin título habilitante.	Informe de investigación	1										0.00			ST/STCCO

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
3.2	**Solución de controversias en segunda instancia administrativa**															
3.2.1	Trasladar recursos de apelación	Oficio que corre traslado de la apelación	S.R.	S.R.	S.R.	S.R.	S.R.	3	1		4					STTSC
3.2.2	Emitir resolución sobre recursos de apelación	Resoluciones	S.R.	S.R.	S.R.	S.R.	S.R.			1	1					STTSC/TSC
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	Diagnostico / análisis de practicas	3						1		1		33.33			ST/STCCO
3.3.2	Investigación sobre empresas que competirían en condiciones más ventajosas, producto de la infracción de normas imperativas, referidas a la retransmisión ilícita de señales, y/o la operación sin título habilitante	Informe de investigación	1										0.00			ST/STCCO
3.3.3	Gestionar el Inicio de un procedimiento de oficio Investigación sobre empresas que competirían en condiciones más ventajosas, producto de la infracción de normas imperativas	Resolución de inicio	1										0.00			ST/STCCO
	rar los lineamientos para la ación de multas de la Primera y nda Instancia de Solución de oversias	Versión preliminar de los Lineamientos para la graduación de multas	1										0.00			ST/STCCO/STTSC
	rar una guía del programa de ncia en telecomunicaciones	Guía aprobada	1										0.00			ST/STCCO
	rar un documento que establezca ncipios generales para la ación de investigaciones sobre ciales conductas anticompetitivas sleales	Documento de principios generales	1										0.00			ST/STCCO
	mentos sobre conductas nadas a las materias de versias	Informe de recopilación de indicios	2										0.00			ST
	ración de propuestas y/o recomendaciones normativas															
	opinión o comentarios sobre estas normativas o Informes dos.	Opinión sustentada	S.R.	S.R.	S.R.	S.R.	S.R.	1			1					ST

s y/o Monitoreos

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Gerencia de Protección y Servicio al Usuario Gerencia de Supervisión y Fiscalización Gerencia de Oficinas Desconcentradas Secretaría Técnica Gerencia 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	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas	RESPONSABLE
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
R	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija.	Índice	63				0.00	El resultado de este indicador se presentará a fin de año, con los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario.		SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil.	Índice	64				0.00	El resultado de este indicador se presentará a fin de año, con los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario.		SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet.	Índice	61				0.00	El resultado de este indicador se presentará a fin de año, con los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario.		SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable.	Índice	66				0.00	El resultado de este indicador se presentará a fin de año, con los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario.		SGPU
	% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.	Porcentaje	65%				0.00	El resultado de este indicador se presentará a fin de año, con los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario.		SGPU
	je de cumplimiento de la velocidad arantizada de internet.	Porcentaje	42%				0.00	El resultado de este indicador se presentará a fin de año, con los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario.		SGPU
	arios que indican que tuvieron una adecuada a sus inconvenientes	Porcentaje	45%				0.00	El resultado de este indicador se presentará a fin de año, con los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario.		SGPU
	ándares priorizados de calidad de al usuario que cumplen las empresas as	Porcentaje	70%				0.00	El resultado de este indicador se presentará a fin de año, una vez definidos los estándares priorizados.		SGPU
	blemas detectados sobre calidad de a usuarios, analizados de manera	Porcentaje	80%				0.00	El resultado de este indicador se presentará a fin de año, en el Informe Anual de Evaluación de los Resultados VIC.		GPSU
	omendaciones para mejorar la calidad ón a usuarios, implementadas.	Porcentaje	55%				0.00	El resultado de este indicador se presentará a fin de año, en el Informe Anual de Evaluación de los Resultados VIC.		GPSU
	amos resueltos por las empresas as que son correctamente motivadas	Porcentaje	LB				0.00	El resultado de este indicador se presentará a fin de año, cuando se completen los reportes de revisión de expedientes de este año.		SGPU

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

P	% de acciones implementadas para mitigar problemas identificados en el procedimiento de resolución de reclamos en la primera instancia	Porcentaje	LB				0.00	El resultado de este indicador se presentará a fin de año, cuando se completen los reportes de revisión de expedientes de este año.		SGPU
	% de usuarios que utilizan las herramientas digitales que OSIPTEL pone a su disposición	Porcentaje	LB				0.00	El resultado de este indicador se presentará a fin de año, se esta recopilando información de distintos aplicativos del OSIPTEL.		SGSU y SGPU
	% de problemas reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras.	Porcentaje	LB				0.00	El resultado de este indicador se presentará a fin de año, una vez implementado el Sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL.		SGSU y SGPU
	% de intervenciones o gestiones del OSIPTEL que como resultado tuvieron una solución favorable a los casos de usuarios.	Porcentaje	60%				0.00	En el primer trimestre, 55 de los 70 casos gestionados por la SGPU y el equipo de RENTESEG de la GPSU tuvieron un resultado favorable para el usuario.		SGSU y SGPU
	% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación del OSIPTEL	Porcentaje	70%				0.00			SGSU
P	% de resoluciones del TRASU declaradas fundadas que fueron cumplidas por las empresas operadoras.	Porcentaje	83%				0.00			ST (TRASU)
	% de recursos de apelación resueltos en segunda instancia dos días antes del plazo establecido.	Porcentaje	65%				0.00			ST (TRASU)
	% de quejas resueltas en segunda instancia un día antes del plazo establecido.	Porcentaje	65%				0.00			ST (TRASU)
	% de requerimientos de supervisiones referidos a calidad de atención y derechos de usuarios atendidos en plazo	Porcentaje	80%				0.00			GSF
	vidades del Plan de Capacitación a , Empresas Operadoras y Orientadores adas	Porcentaje	85%				0.00			SGSU
	ritos del Perú en donde se realiza al a actividad de orientación del . a nivel nacional	Porcentaje	42%				0.00			GOD
	vidades del Plan de Orientación a desarrolladas	Porcentaje	90%				0.00			GOD
	n de inmersión desarrollado	Porcentaje	100%				0.00			GOD

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1	**PP SERVICIOS DE ORIENTACIÓN AL USUARIO - PEI (AEI.04.01 Información para la toma de decisiones, actualizada en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones./ AEI.04.04 Orientación efectiva a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. / AEI. 04.05 Educación efectiva de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.)**															
1.1	Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP)	Usuarios	670,637	55,886	55,886	55,886	167,659	33,236	34,006	19,159	86,401	51.53	12.88		La cantidad ejecutada disminuyó en relación a la programada en atención a la nueva estrategia de actividades de acercamiento en las regiones contenida en el Informe N° 003-GOD/2020 que fue aprobado. Asimismo, se advierte, el impacto de las medidas de aislamiento y distanciamiento social en la cantidad programada en mes de marzo.	SGSU y GOD
1.2	Servicio de Orientación al Usuario (UM Act PP)	Orientaciones	686,276	57,190	57,190	57,190	171,569	33,814	34,582	19,397	87,793	51.17	12.79		La cantidad ejecutada disminuyó en relación a la programada en atención a la nueva estrategia de actividades de acercamiento en las regiones contenida en el Informe N° 003-GOD/2020 que fue aprobado. Asimismo, se advierte, el impacto de las medidas de aislamiento y distanciamiento social en la cantidad programada en mes de marzo.	SGSU y GOD
1.3	Desarrollar jornadas nacionales y/o semanas nacionales de orientación en temas o fechas específicos	Jornadas	6			1	1			0	0	0.00	0.00		La Jornada Nacional de Orientación por el Día del Consumidor se canceló en el marco de las medidas de aislamiento y distanciamiento social para evitar el contagio del COVID-19.	SGSU
1.4	Elaborar la programación anual del Plan de Capacitación a Usuarios, Empresas Operadoras y Orientadores	Plan aprobado	1		1		1					0.00	0.00		Se ha considerado la reformulación del plan considerando las medidas de aislamiento y distanciamiento social que estuvieron vigentes a partir de la segunda quincena del mes marzo y que, se prevé, estarán vigentes en los meses siguientes. El plan fue presentado en el mes de abril.	SGSU
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	1			1	1			1	100.00	50.00	En el mes de enero, se emitió el Informe de Resultados a la OCI (Memorando N° 30-GPSU/2020).		SGSU
	encuesta sobre calidad de atención del le orientación del OSIPTEL	Informe de encuesta	1				-						0.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre.		SGSU
	as herramientas digitales que brindan ón relevante a los usuarios y formular	Reporte de evaluación	1				-						0.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre.		SGSU
	de cumplimiento de indicadores dos al servicio de Orientación (carta de PAO)	Reporte de indicadores	8	2			2	2			2	100.00	25.00	Se remitió un correo electrónico al SGC en el mes de enero con la información del PAO. De igual modo, la información referente a la carta de servicio de encuentra publicada en la página web al IV trimestre.		SGSU
	n y trámite de denuncias en Centros de ón de Lima y Callao	Denuncias tramitadas	360	30	30	30	90	250	250	188	688	764.44	191.11	En los meses de enero a marzo, se tramitó un total de 688 denuncias en los Centros de Orientación de Lima y Callao.		SGSU

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1.10	Elaborar contenido sobre las funcionalidades de las herramientas informáticas dirigidas a los usuarios y/o sobre los principales derechos y obligaciones del usuario	Contenido elaborado	4			1	1			0	0	0.00	0.00		Se ha solicitado la reprogramación de esta actividad para el II trimestre.	SGSU
1.11	Monitoreo del OSIPTEL en los centros de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional	Visita realizada	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	Durante los meses de enero, febrero y marzo se realizaron 368 visitas a los centros de atención al cliente de Telefónica, Claro, Entel y Bitel, ello a nivel nacional.		SGSU
1.12	Desarrollar actividades de acercamiento al usuario dirigido a personas con discapacidad a nivel nacional	Jornadas / Charlas	110	4	6	9	19	2	2	0	4	21.05	3.64		No se ejecutaron acciones en marzo, en tanto las actividades se iban a realizar entre la 2da y 3era semana de dicho mes. Se está solicitando la modificación de las cantidades anuales programadas así como la programación mensual de esta tarea a raíz de la nueva metodología para mejorar el desempeño de las oficinas desconcentradas elevada a la Alta Dirección mediante el Informe N° 00003-GOD/2020, el cual fue aprobado.	SGSU y GOD
1.13	Ejecutar actividades de acercamiento al usuario (jornadas y/o charlas) en los distritos correspondientes a zonas de interés social (VRAEM, Huallaga, y zonas fronterizas)	Actividades de orientación en las zonas de interés social	1,881	106	107	107	320	35	23	2	60	18.75	3.19		No se ejecutaron acciones en marzo, en tanto las actividades se iban a realizar entre la 2da y 3era semana de dicho mes. Se está solicitando la modificación de las cantidades anuales programadas así como la programación mensual de esta tarea a raíz de la nueva metodología para mejorar el desempeño de las oficinas desconcentradas elevada a la Alta Dirección mediante el Informe N° 00003-GOD/2020, el cual fue aprobado.	GOD
		Cantidad de distritos pertenecientes a las zonas de interés social	100	4	5	8	17	3	8	1	12	70.59	12.00		No se ejecutaron acciones en marzo, en tanto las actividades se iban a realizar entre la 2da y 3era semana de dicho mes. Se está solicitando la modificación de las cantidades anuales programadas así como la programación mensual de esta tarea a raíz de la nueva metodología para mejorar el desempeño de las oficinas desconcentradas elevada a la Alta Dirección mediante el Informe N° 00003-GOD/2020, el cual fue aprobado.	GOD
	boletines mensuales informativos con ón contenida en el ATUS.	Boletines	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	Hasta enero, se remitió el Comunik-ATUS, reporte sobre la principal problemática presentada por el usuario al servicio de orientación del OSIPTEL. Luego, en febrero y marzo, se rediseñó el boletín, renombrándolo a "Usuarios al día", en el que además de la información anterior, se detallan las diversas actividades realizadas por la GPSU a nivel nacional.		GOD
	reportes estadísticos sobre nes, intervenciones, inspecciones y a nivel nacional.	Reporte estadístico	4	1	-	-	1					0.00	0.00			SGSU y GOD

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1.16	Realizar visitas a las regiones.	Viajes	14	-	1	2	3	2	1	0	3	100.00	21.43	En el mes de enero, se visitó las ciudades Tumbes y Piura. Y en el mes de febrero, se visitó la ciudad de Chiclayo.		GOD
1.17	Elaborar el plan de inmersión regional (II).	Plan aprobado	1	-	-	1	1			0	0	0.00	0.00		Se ha considerado la reformulación del plan considerando las medidas de aislamiento y distanciamiento social que estuvieron vigentes a partir de la segunda quincena del mes marzo y que, se prevé, estarán vigentes en los meses siguientes. Se está solicitando reprogramar esta actividad para el III trimestre.	GOD
1.18	Identificar propuestas de mejora de los procesos (incluir mapa del usuario regional o experiencia del usuario con el OSIPTEL).	Informe con propuestas de mejoras	12	-	-	-	0						0.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre.		GOD
1.19	Desarrollar Comités Descentralizados	Comités desarrollados	12	-	3	-	3		0		0	0.00	0.00		Se está solicitando la modificación de la cantidad anual y la reprogramación para el II trimestre.	GOD
2	**PP SUPERVISIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DEL USUARIO - PEI (AEI.03.03 Monitoreo, supervisión y fiscalización oportuna para promover la calidad de atención de los servicios de telecomunicaciones.)**															
2.1	Informar sobre casos identificados que ameriten acciones de fiscalización y supervisión.	Documentos de comunicación de casos identificados	60	5	5	5	15	21	13	11	45	300.00	75.00	Durante el primer trimestre, se remitieron 45 memorandos a la GSF que contienen casos que ameritan acciones de supervisión. (Cabe precisar que se están excluyendo los casos remitidos por el equipo del RENTESEG, los que serán reportados en el formato correspondiente)	En enero, se modificó el procedimiento interno de remisión de casos a la GSF.	SGPU
2.2	Gestionar con empresas operadoras la atención de solicitudes de los usuarios (de acuerdo a demanda)	Gestiones de casos de usuarios finalizada	60	5	5	5	15	22	14	13	49	326.67	81.67	Durante el primer trimestre, la SGPU gestionó 49 casos de usuarios referidos a diversos temas sobre la provisión de los sspptt.		SGPU
2.3	Identificar problemáticas de usuarios y/o estándares de calidad de atención prioritarias para su supervisión efectiva y oportuna	Propuesta de priorización de supervisión	2	-	-	-			1		1		50.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre. Sin embargo, a inicios de año se brindaron recomendaciones a la GSF sobre los temas a ser supervisados.		SGPU
	ar y/o monitorear la disponibilidad de cios públicos de telecomunicaciones (2) 3.1.PP3)	Intervenciones [1]	40	0	5	5	10			19	19	190.00	47.50	Se realizó la determinación de las cantidades de los reportes, eventos y periodos de interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones correspondiente a eventos ocurridos durante el primer semestre del año 2019; así como el análisis de los reportes de interrupciones, por parte de Telefónica del Perú, América Móvil, Entel , Viettel, Americatel, Centurylink y Fiberlux. Por otro lado, se evaluó el cumplimiento del indicador Disponibilidad de Servicio (DS), aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones durante el primer semestre del año 2019, por parte de América Móvil, Viettel, Americatel, Centurylink, Fiberlux, Telefónica del Perú.	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
2.5	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la normativa del usuario	Intervenciones [1]	108	9	9	9	27	4	12	3	19	70.37	17.59	Respecto de la supervisión del marco normativo de usuarios, respecto al cumplimiento del TUO de las Condiciones de Uso, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto por los artículos: 6°, 11°-A y 11°- D en cuanto a la información básica a ser proporcionada previa a la contratación del servicio, a la verificación de la identidad del solicitante del servicio utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, así como el registro de distribuidores autorizados que intervengan en la contratación de un nuevo servicio público móvil. Asimismo, el primer y segundo párrafo del artículo 43°- A respecto a que la empresa debe contar con un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación "Atención de Reclamos y Solicitudes en Línea". También el segundo párrafo del artículo 9° con relación a la modificación unilateral de contratos. Por otro lado, se supervisó el cumplimiento del TUO del Reglamento de Portabilidad, en sus artículos 20° y 22° en cuanto a la prohibición de objetar indebidamente consultas previas y/o solicitudes de portabilidad; artículos 29° y 30° respecto al procedimiento para el registro y solución de problemas o dificultades para la Portabilidad Numérica. De la misma manera, se procedió a la verificación del cumplimiento de diversas Medidas Correctivas y Cautelares emitidas. Adicionalmente, se supervisó las devoluciones efectuadas por la empresa Entel Perú S.A. por la interrupción de los servicios de telecomunicaciones durante el segundo semestre de 2018.	Si bien las supervisiones se venían realizando según lo programado, las actividades a partir de la segunda quincena del mes de marzo se restringieron producto de la coyuntura actual generada por las medidas adoptadas en el decreto de urgencia dictado por el Gobierno. Cabe precisar que las mismas se estima cumplir con la programación anual hacia finales del año.	GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios
	ar y/o monitorear el cumplimiento de s de Cobertura por parte de las s operadoras 3.1.PP3)	Intervenciones [1]	20	0	0	3	3	-	-	-	-	0.00	0.00	-	Si bien se ha venido avanzando con las supervisiones de cumplimiento de los Planes de Cobertura según lo programado, las actividades a partir de la segunda quincena del mes de marzo se restringieron producto de la coyuntura actual generada por las medidas adoptadas en el decreto de urgencia dictado por el Gobierno. Cabe precisar que su ejecución se estima cumplir hacia finales del año, con su meta programada anual.	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
	ar y/o Monitorear el desempeño de las s empresas operadoras respecto del e atención presencial en los Centros de al Cliente; así como la entrega de los mismos, a nivel nacional	Intervenciones [1]	16	0	0	4	4				-	0.00	0.00	-	Esta actividad se va a dejar de realizar, considerando que a raíz de la propagación del COVID-19, la atención al público en los CAC's se ha visto reducida. Si bien se está eliminando esta actividad (acciones de supervisión y monitoreo) se evaluará la incorporación de una estadística comparativa relacionada con los indicadores del Reglamento de Calidad de Atención - RCAU u otro que la nueva coyuntura lo amerite. Debe tenerse en cuenta que la finalidad debe ser el cambio de las reales o potenciales malas conductas de los operadores; en ese sentido, este tipo de productos comparativos genera incentivos a los operadores para mejorar su calidad (competencia reputacional). No obstante, una variable a tener en cuenta para la elaboración de estos reportes es la consistencia de la información que sirve de insumo para los mismos.	GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP C. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
2.8	Analizar los casos de atenciones vía telefónica en los que un usuario trata de realizar un trámite o consulta, pero el sistema le da una respuesta general automática y no le brinda la opción de transferir la llamada a un operador humano, para su atención	Intervenciones [1]	4			1	1			1	1	100.00	25.00	La ejecución de la actividad referida al análisis los casos de atenciones vía telefónica en los que el usuario trata de realizar un trámite o consulta, ha sido consignada en el Informe N° 00031-GSF/SSDU/2020 de fecha 12.03.2020, "Verificación del cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 37° del TUO de las Condiciones De Uso, aprobado por Resolución N°138-2012-CD-OSIPTEL y sus modificatorias, por parte de la empresa Telefónica del Perú S.A.A.".	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios
2.9	Realizar supervisiones y/o monitoreos en los puntos de venta autorizados por las empresas operadoras respecto a la verificación de la identidad del solicitante del servicio (sistema biométrico) y de la información brindada al solicitante del servicio durante el proceso de contratación del servicio	Informe de Evaluación	1			1	1			4	4	400.00	400.00	En el I trimestre se verificó el cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 6º, 11-Aº Y 11-Dº del TUO de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones de las 4 empresas operadoras móviles (expedientes N° 00029-2020-GSF, N° 00030-2020-GSF, N° 00031-2020-GSF, N° 00032-2020-GSF).	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios
2.10	Atención de requerimientos de supervisión derivados otras unidades orgánicas (GPSU, TRASU) respecto a la calidad de atención y derechos de usuario	Documento de respuesta	S.R.			S.R.	S.R.									GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios
3	**ASISTENCIA A ASOCIACIONES Y CONSEJO DE USUARIOS**															
3.1	Asistencia técnica implementada (UM Act PP)	Asistencia técnica	13			4	4		3		3	75.00	23.08	Se han reprogramado actividades producto de cambios en el planeamiento de actividades así como debido al estado de emergencia.	Se han reprogramado actividades producto de cambios en el planeamiento de actividades así como debido al estado de emergencia.	SGPU
3.2	Elaborar un plan de actividades de fortalecimiento de asociaciones de usuarios	Plan aprobado	1			1	1				0	0.00	0.00	Debido a las medidas adoptadas por el estado de emergencia, se reprogramó esta actividad para el segundo trimestre.	Debido a las medidas adoptadas por el estado de emergencia, se reprogramó esta actividad para el segundo trimestre.	SGPU
	Coordinar la elaboración y gestionar la ón del POI de los consejos de usuarios	POI de los CU aprobados por el Consejo Directivo	3			3	3		1		1	33.33	33.33	En febrero del presente año, se aprobó el Plan Operativo del Consejo de Usuarios por el Consejo Directivo.	Se reconformó el Consejo de Usuarios por lo que no corresponde la aprobación de tres POI sino solo de uno. Se solicitó la modificación correspondiente al POI.	SGPU
	os Consejos de Usuarios en las es programadas en sus POI	Asistencia técnica	6				0		2		2		33.33	Se llevó a cabo una sesión ordinaria de Consejo de Usuarios en Lima y un taller en Chiclayo.		SGPU
	ión de Informe anual de actividades de ejos de Usuarios	Informe Anual de Resultados presentado al CD	3				0						0.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre.		SGPU
	NORMATIVO DE PROTECCIÓN AL USUARIO - PEI (AEI.03.02 Políticas y estrategias formuladas y/o implementadas para proteger al usuario de servicios de telecomunicaciones.)															
	r el desarrollo del estudio sobre nivel cción del usuario de nicaciones y sobre el nivel de ento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de nicaciones, a través de una encuesta.	Estudio	1				0						0.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre.		SGPU

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
4.2	Elaborar contenido sobre rankings de la calidad de atención que brindan las empresas operadoras a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Ranking de calidad de atención elaborado	1				0						0.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre.		SGPU
4.3	Monitoreo de la atención brindada por las empresas operadoras sobre los comentarios de sus usuarios en sus redes sociales	Informe de monitoreo	2										0.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre.		SGPU
4.4	Retroalimentar a las empresas operadoras sobre los hallazgos detectados en las actividades sobre materia de usuarios	Cartas sobre temas retroalimentados	2					1			1		50.00	Se realizó esta actividad en enero, brindándoles a las empresas operadoras Movistar, Claro y Entel observaciones para mejorar el procedimiento de atención de reclamos.		SGPU
4.5	Reporte de los principales problemas relacionados a portabilidad numérica.	Reporte de VIC presentado	1			1	1			1	1	100.00	100.00	El 31 de marzo del presente año, se remitió vía correo electrónico el Producto VIC referido a los problemas vinculados a la Portabilidad Numérica.		SGPU
4.6	Reporte de deficiencia en el proceso de solución efectiva y oportuna a las solicitudes de baja.	Reporte de VIC presentado	1										0.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre.		SGPU
4.7	Reporte del incumplimiento de las empresas operadoras en elevar apelaciones y quejas al OSIPTEL.	Reporte de VIC presentado	1										0.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre.		SGPU
4.8	Reporte de casos de bloqueo de equipos no realizado por las empresas operadoras a pesar de los requerimientos de los usuarios	Reporte de VIC presentado	1										0.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre.		SGPU
4.9	Reporte del prolongado tiempo de espera para que inicie el proceso de atención del usuario, por parte de las empresas operadoras.	Reporte de VIC presentado	1										0.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre.		SGPU
	del elevado número de reclamos y mientos presentados por parte de los que desconocen haber contratado el	Reporte de VIC presentado	1										0.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre.		SGPU
	n un mecanismo que le permita al . captar información confiable sobre la ora de arribo del usuario a las oficinas de atención, así como la hora exacta de la atención presencial.	Norma aprobada	1										0.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre.		SGPU
	JCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES, Y SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES - PEI (AEI.04.02 Intervención en el proceso de solución de reclamos de usuarios, eficaz															
	a información brindada por los de reclamos en primera instancia de esas operadoras y proponer acciones s que se ameriten	Documento de análisis	4	1			1				0	0.00	0.00	El día 11 de marzo se llevó a cabo una reunión con GG en la que se presentaron los resultados de la información de expedientes de reclamos de primera instancia.	De acuerdo a las indicaciones de GG, se reformuló la metodología de revisión de expedientes de reclamos de primera instancia. De esta manera se realizará la revisión de manera semestral, siendo la primera presentación en mayo.	SGPU

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
5.2	Consolidar y verificar consistencia de la información estadística sobre reclamos en primera instancia	Base de datos consolidada y revisada	4			1	1			1	1	100.00	25.00	Se remitió la información consolidada a GPRC y a GCC para su publicación en el PUNKU y en la página web.		SGPU
5.3	Elaborar contenido sobre rankings de empresas operadoras que brindan solución de reclamos para beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Ranking de solución de reclamos elaborado	2				0						0.00	Esta actividad no está programada para el primer trimestre.		SGPU
5.4	Resolver expedientes de quejas y apelaciones (053)		120,000	10,000	10,000	10,000	30,000	14,432	11,514	11,854	37,800	126.00	31.50			STTRASU
5.1 SOLUCIÓN DE RECLAMOS																
5.1.1	Emitir resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	75,600	6,300	6,300	6,300	18,900	9,241	7,194	7,350	23,785	125.85	31.46			STTRASU
5.1.2	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	S.R				SR	9,228	7,094	2,621	18,943					STTRASU
5.1.3	Emitir Resoluciones que resuelven quejas	Resolución de queja	44,400	3,700	3,700	3,700	11,100	5,191	4,320	4,504	14,015	126.26	31.57			STTRASU
5.1.4	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de queja	Resolución de queja	S.R				SR	5185	4299	2053	11,537					STTRASU
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				-						0.00			STTRASU
	Elaborar Informes de evaluación de ientos sancionadores de parte, en base mos proporcionados por las sedes nales relativas a las denuncias.	Informe de evaluación	2				-						0.00			STTRASU
	GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL TRASU															
	zar la casuística recurrente o nueva las gerencias respectivas (GPSU y/o edan plantear estrategias de solución s y/o proactivas	Informes de casuística	2				-						0.00			STTRASU
	soluciones que contengan precedentes vancia obligatoria y/o lineamientos a la motivación de los actos ativos	Resolución	1				-						0.00			STTRASU
	plantillas que permitan una mejor sión y lectura de la resolución	Plantilla	2				-						0.00			STTRASU

Monitoreos

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo al I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS:	:	Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia Gerencia de Supervisión y Fiscalización Gerencia de Protección y Servicio al 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		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
AEI.01.01	**Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.**															
0.1	Gestionar cursos de capacitación dirigidas al equipo técnico para adquirir competencias técnicas para realizar VIC	Personal especializado capacitado	**SR**			SR	SR									GPP
0.2	Elaborar el Informe Anual de Evaluación de los Resultados VIC	Informe anual presentado	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
1	**Indicadores de mercado**															
1.1	Incluir la información de portabilidad en la plataforma PUNKU.	Información de portabilidad incluida en PUNKU	**1**			1	1	1			1	100.00	100.00	La información de portabilidad se encuentra en la plataforma PUNKU	NA	GPRC
1.2	Modificar la Norma de Requerimientos de información periódica (NRIP).	NRIP modificada	**1**			1	1					0.00	0.00		Dada la coyuntura actual, se ha priorizado la agenda y esta actividad se verá en el segundo trimestre.	GPRC
3	Gestionar la contratación de 2 apoyos técnicos externos (programadores) para la adecuación del SIGEP y del PUNKU.	Apoyos técnicos externos contratados	**2**			2	2		2		2	100.00	100.00	Se han realizado las coordinaciones con GTICE y han manifestado que ellos van a realizar la contratación de estos apoyos (Memorando Nº 95-GTICE).	NA	GPRC
4	Adecuar el SIGEP a la NRIP modificada.	SIGEP actualizado	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
5	Adecuar el PUNKU a la NRIP modificada.	PUNKU actualizado	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
	Información de infraestructura															
1	Validar las bases de datos e información completa.	Base de datos final	**1**			1	1			1	1	100.00	100.00	Se ha validado la base de datos	NA	GPRC
2	Definir los reportes relevantes para publicación (mapas, gráficas y/o tablas).	Reportes definidos	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
3	Gestionar la contratación de un apoyo técnico externo para la adecuación y programación de los reportes de infraestructura en PUNKU.	Apoyo técnico externo contratado	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
4	Incluir los reportes de principales resultados en PUNKU.	PUNKU actualizado con información de infraestructura	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
3	**Información de procesos de GPRC y ST**															
3.1	Elaborar la base de datos detalladas de procesos de GPRC y ST: 50% en el periodo julio – diciembre 2019 y 50% en el periodo enero – junio 2020.	Bases de datos completas y validadas a nivel interno	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
3.2	Actualizar permanente las bases de datos antes descritas.	Actualizaciones de bases de datos concluidas	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
3.3	Compartir la información detallada en las base de datos antes descritas a nivel interno.	Base de datos en directorio compartido para el OSIPTEL	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPRC
AEI.02.01	**Vigilancia en temas de Calidad de Servicio**															
0.1	Gestionar cursos de capacitación dirigidas al equipo técnico para adquirir competencias técnicas para realizar VIC	Personal especializado capacitado	**SR**			SR	SR									GPP
0.2	Elaborar el Informe Anual de Evaluación de los Resultados VIC	Informe anual presentado	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GSF
0.3	Automatizar, integrar y consistenciar las bases de datos existentes respecto a las brechas, problemáticas de calidad de prestación de los servicios de telecomunicaciones.	Base de datos integrada y automatizada	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GSF
0.4	Elaborar reportes de diagnóstico que incluyan propuestas de solución, tales como, modificaciones normativas (estándares o procedimientos) y/o implementaciones tecnológicas.	Reporte de diagnóstico	**2**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GSF
5	Elaborar un memorando con el listado de herramientas necesarias para el análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones	Memorando de herramientas requeridas	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GSF
	Información remitida por las empresas y las mediciones de calidad															
1	Automatizar el proceso de control de calidad y consistencia de la información reportada por la empresa operadora.	Proceso de control de calidad y consistencia automatizado	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GSF
2	Automatizar los reportes de información.	Reportes automatizados	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GSF
3	Integrar los reportes en un sistema informático centralizado.	Reportes integrados	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GSF
	Información obtenida mediante conectividad															
1	Asignar 2 supervisores para que constantemente se encuentren verificando la evolución en tiempo real de los indicadores definidos por el OSIPTEL en los sistemas de red de las empresas operadoras.	Supervisores asignados	**2**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GSF

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
2.2	Gestionar la contratación de un apoyo técnico especializado, por un período entre 3 y 6 meses para la sistematización y resguardo de la información recolectada de los sistemas de gestión de redes de los operadores implementado en el marco de la Etapa 1.	Apoyo técnico contratado	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GSF
2.3	Integrar la información a la herramienta centralizada de información del OSIPTEL. Se necesitará una coordinación estrecha con la GTICE.	Reportes integrados	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GSF
2.4	Establecer acceso en tiempo real a la información que el OSIPTEL considere pertinente de los sistemas de las empresas operadoras.	Acceso Implementado	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GSF
AEI.03.01	**Vigilancia en temas de Usuarios**															
0.1	Gestionar cursos de capacitación dirigidas al equipo técnico para adquirir competencias técnicas para realizar VIC.	Personal especializado capacitado	**SR**			SR	SR							No corresponde a este trimestre	NA	GPP
0.2	Elaborar el Informe Anual de Evaluación de los Resultados VIC.	Informe anual presentado	1										0.00	Actividad no programada para el primer trimestre.		GPSU
1	**Información de reclamos en primera instancia**															
1.1	Elaborar un instructivo de acceso a la información que detalle los campos y las herramientas que facilitarían el acceso a la información de reclamos en primera instancia.	Instructivo elaborado	1			1	1					0.00	0.00	A solicitud de la GG, se priorizó la entrega de otros informes, por lo que esta actividad será reprogramada.	La Alta Dirección solicitó la priorización de otros documentos de análisis que propició la reprogramación de esta actividad. Se solicitarán las modificaciones correspondientes.	GPSU
2	Implementar un instructivo de acceso a la información que detalle los campos y las herramientas que facilitarían el acceso a la información de reclamos en primera instancia.	Instructivo implementado	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPSU
3	Implementar las mejoras al acceso a la información de reclamos en primera instancia.	Mejoras implementadas	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPSU
4	Definir los reportes periódicos de los reclamos en primera instancia.	Reportes identificados	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPSU
5	Automatizar e integrar los reportes periódicos de los reclamos en primera instancia.	Reportes automatizados e integrados	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPSU
	Información de atenciones/orientaciones en empresas operadoras, así como de gestiones, intervenciones y orientaciones a usuarios															
1	Evaluar el ATUS, las gestiones e intervenciones de casos de usuarios.	Diagnóstico desarrollado	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPSU
2	Elaborar una propuesta de sistema de atención de problemas de usuarios en línea.	Propuesta de sistema de atención de problemas de usuarios en línea elaborada	1										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPSU

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
3	**Información referida a los procesos que realiza la Gerencia de Protección y Servicio al Usuarios – GPSU y el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU**															
3.1	Realizar un diagnóstico de la información necesaria y proponer herramientas y/o mejoras que faciliten la sistematización de este tipo de información.	Diagnóstico concluido	**1**			1	1					0.00	0.00	A solicitud de la GG, se priorizó la entrega de otros informes, por lo que esta actividad será reprogramada.	La Alta Dirección solicitó la priorización de otros documentos de análisis que propició la reprogramación de esta actividad. Se solicitarán las modificaciones correspondientes.	GPSU
3.2	Definir los reportes periódicos de los referidos procesos.	Reportes definidos	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPSU
3.3	Automatizar e integrar los reportes periódicos de los referidos procesos.	Reportes automatizados e integrados	**1**										0.00	No corresponde a este trimestre	NA	GPSU

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo del I Trimestre

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	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas	RESPONSABLE
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
P	% de ejecución de metas PEI programadas	Porcentaje	95.0%							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	95.0%							Presidencia
ACT	% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional - POI	Porcentaje	95.0%							Gerencia General
ACT	% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado)	Porcentaje (Acumulado)	90.0%		15.8%					Gerencia General
ACT	% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC	Porcentaje	90.0%		14.0%					Gerencia General

/ TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas	RESPONSABLE
	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)			(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
o a la Gestión Estratégica y Operativa de la Institución															
reuniones de Consejo con los Titulares de las rgánicas.	Reuniones	SR				SR									Presidencia
de cumplimiento de la ínima garantizada de	Resolución	SR				SR									Presidencia

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1.3	Aprobar documentos de gestión de la Institución y otros que requieren aprobación de la Alta Dirección.	Resolución	SR				SR									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	3			3		3	2	5	166.67	41.67			GG
1.5	Elaborar informe de evaluación sobre la implementación del enfoque de género	Informe de evaluación	1										0.00			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			1					PD/GG
2.2	Participación en foros y eventos con agentes del sector, a nivel internacional.	Participaciones	SR				SR									PD/GG

OSIPTEL G.P.P. D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020
Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	GERENCIA 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	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
ACT	% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	Porcentaje	97%	97.0%	97.0%	100.00	100.00	Se derivó la documentación ingresada en el tiempo oportuno aún cuando se ha incrementado el número de documentos recibidos por Mesa de Partes y además se contrató un nuevo servicio de digitalización.	
	% de cajas transferidas al archivo externo del total de cajas remitidas por las UO al archivo central	Porcentaje	97%	97.0%	100.0%	103.09	103.09	Se transfirieron 66 cajas al archivo externo.	
	% de documentación despachada en el día en que es recibida	Porcentaje	98%	98.0%	97.1%	99.11	99.11	Se realizó el despacho de documentos según el requerimiento.	Apoyo parcial del conserje que reemplazó al motorizado, debido a que éste se encontraba de vacaciones.

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)			(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
	le Documentación Externa (Mesa de Partes)														
	e de cumplimiento de la velocidad mínima da de internet.	Documentos Registrados	SR	SR	SR	SR	SR	2818	2856	1447	7121			Se derivó la documentación ingresada en el tiempo oportuno, aún cuando se ha incrementado el número de documentos recibidos por Mesa de Partes y además se contrató un nuevo servicio de digitalización	
	le Archivo Central														
	la documentación transferida por unidades al Archivo Central	Cajas transferidas	SR	SR	SR	SR	SR	7	11	48	66			Se cumplió con el cronograma anual de transferencias para lo cual se coordinó y recepcionó la documentación de las siguientes unidades orgánicas: Administración Documentaria, TRASU, GTICE y Oficinas desconcentradas.	
	ıcumentación en cajas al almacén contratado	Cajas remitidas	SR	SR	SR	SR	SR	5	16	45	66			Se remitió de forma oportuna al archivo externo, la documentación del OSIPTEL con sus respectivos inventarios de transferencia.	

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
2.3	Desarrollar la evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos y de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL 2018	Evaluación	1	1			1	1			1	100.00	100.00	Se elaboró y remitió oportunamente al Archivo General de la Nación, el Informe Técnico de evaluacion del Archivo Central del OSIPTEL.	
2.4	Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos y de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL 2019	Plan Aprobado	1		1		1		1		1	100.00	100.00	Se elaboró y remitió oportunamente al Archivo General de la Nación, el Plan Anual de Trabajo del Archivo Central del OSIPTEL.	
2.5	Eliminación de documentos que han cumplido su plazo de retención según el Programa de Control de Documentos (PCD)	Eliminación	1										0.00		
3	**Gestión de Biblioteca**														
3.1	Realizar el inventario bibliográfico anual	Inventario	1	-	-	-	-						0.00		
3.2	Realizar búsqueda, adquisición y difusión de material bibliográfico	Material bibliográfico	108	9	9	9	27	9	9	9	27	100.00	25.00	Se adquirió, registró y difundió los materiales bibliográficos relacionados con el tema de telecomunicaciones.	
4	**Gestión de Documentación Interna (Mensajería)**														
4.1	Realizar el despacho de documentación interna	Documentos despachados	SR	SR	SR	SR	SR	2145	2001	1258	5404			Se realizó despacho según requerimiento	
5	**Fiscalización Posterior de los Procedimientos del TUPA**														
	el informe semestral de fiscalización posterior	Informe de fiscalización	2			1	1			0	0	0.00	0.00	No se cumplió la meta	No se cumplió con la presentación del informe dentro del plazo establecido debido que mediante DS N° 044-2020-PCM se declaró el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días calendario, y se dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena), el mismo que mediante modificatorias se ha extendido hasta el 30 de junio. Considerando lo citado anteriormente, no se pudo emitir las cartas reiterativas las cuales estaban programadas para los días 16 y 17 de marzo; asimismo, no se ha recibido respuesta a las cartas remitidas inicialmente, solicitando veracidad de documentos, declaraciones, etc. que se deben incluir en el informe. Igualmente, al encontrarse los expedientes físicos en las instalaciones del OSIPTEL, no se cuenta con las direcciones electrónicas de los usuarios y/o entidades púbicas y privadas, ni se dispone de la documentación sobre cual se debe solicitar confirmación de veracidad. Teniendo en cuenta la extensión del aislamiento obligatorio, se considero pertinente emitir el Informe N° 008-EFP/2020 de fecha 01/06/2020 a fin de comunicar a la Gerencia General los resultados de la fiscalización posterior correspondien al segundo semestre del año 2019, con cargo a emitr un informe complementario con las respuestas que se reciban luego del despacho de las cartas reiterativas pendientes de envío.

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Gerencia 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 2020 (a)	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL I (b)	I TRIMESTRE EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
P	% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento	Porcentaje	96%						
	% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada anual de ingresos percibidos y facturados	Porcentaje	88%						
ACT	% supervisado del aporte declarado del período tributario recientemente concluido.	Porcentaje	87%						
	% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas	Porcentaje	92%	92%	0%	0.00	0.00		Desde el mes de febrero contamos con el nuevo Analista de Recaudación de Aportes, encontrándose aún en periodo de prueba; actividad suspendida por la inmovilización obligatoria (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM) y la suspensión de los plazos administrativos.
	% de EO omisas y extemporáneas a la presentación de las declaraciones juradas que han sido multadas.	Porcentaje	90%						
	s administrativas en estado entida, sobre las cuales se ha menos una acción de cobranza s 30 días de la recepción de ndos de los órganos	Porcentaje	95%	95%	93%	97.89	97.89		Por motivos de la declaratoria de Estado de Emergencia (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM) se suspendió la acción de cobranza, mediante la notificación fisica de la carta de cobro a las empresas operadoras.

/ TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS: UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020: ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	Ejecución I Trimestre: ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)	Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
n financiera sostenible del OSIPTEL.														
n de los Aportes.														
de cumplimiento de la ínima garantizada de internet.	Supervisiones	SR	SR	SR	SR	SR	0	0	0	0				Se encuentra varias supervisiones en proceso como TdP 2017, Ingenyo 2016- 2017-2018, Econocable Media 2015, Econocable Data 2015-2016, Olo del Perú 2016, Direct TV 2018, Centurylink Perú 2018.

OSIPTEL G.P.P. D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP C. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
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	SR	SR	SR	SR	SR	0	0	0	0				Desde el mes de febrero contamos con el nuevo Analista de Recaudación de Aportes y se encuentra aun en proceso de análisis para emisión de O/P debido al aislamiento obligatorio (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM) y a la suspención de los plazos administrativos.
2.2	Efectuar la cobranza coactiva de Aportes	Recibo de Cobranza Coactiva	SR	SR	SR	SR	SR	0	0	0	0				Se encuentraba en proceso de análisis, habiéndose suspendido la emisión de los recibos debido a la declaratoria de Estado de Emergencia (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM).
2.3	Efectuar la cobranza coactiva de Multas Tributarias	Recibo de Cobranza Coactiva	SR	SR	SR	SR	SR	0	0	0	0				Se encuentraba en proceso de análisis, habiéndose suspendido la emisión de los recibos debido a la declaratoria de Estado de Emergencia (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM).
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 2019.	Resolución de Multa	SR												
3.2	Imponer la multa a las empresas operadoras omisas a la DJ Anual 2019.	Resolución de Multa	SR												
3.3	Imponer la multa a las empresas operadoras extemporáneas a la DJ 19.	Resolución de Multa	SR	SR	SR	SR	SR	0	0	0	0				Se encuentra en proceso la culminación del padrón de EOs 2019, se ha programado para Mayo la culminación del análisis para la imposición de las multas al termino del Estado de Emergencia (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM)
	nulta a las empresas omisas a la DJ mensual 2019.	Resolución de Multa	SR	SR	SR	SR	SR	0	0	0	0				Se encuentra en proceso la culminación del padrón de EOs 2019, se ha programado para Mayo la culminación del análisis para la imposición de las multas al termino del Estado de Emergencia (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM)
	nulta por tributo omitido de las orias por el ejercicio 2018 desde el III Trimestre 2019 04.2020 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR												
	nulta por tributo omitido de las orias por el ejercicio 2019 y anual)	Resolución de Multa	SR												
	nulta a empresas operadoras ctificatorias de los años no ecibidos hasta el III Trimestre	Resolución de Multa	SR												

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
4	**Efectuar las acciones de cobranza de las multas administrativas**														
4.1	Emitir las cartas de cobro	Cartas de Cobro	SR	SR	SR	SR	SR	9	14	2	25				No se ha podido emitir 2 cartas de cobro en marzo debido a que las mesas de partes de las EOs no se encuentran funcionando.
4.2	Remitir trimestralmente al FITEL el estado de las multas administrativas	Cartas al FITEL	4	1			1	1	0	0	1	100.00	25.00		
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	6		1	1	2		1	0	1	50.00	16.67		La capacitación de marzo para la OD Ancash, estuvo agendada para el dia 17/03/2020, pero fue cancelada, debido a la declaratoria de Estado de Emergencia (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM). Las invitaciones fueron cursadas antes de dicha medida a 14 empresas operadoras, ubicadas en dicha localidad. Se reprogramará la capacitación.
5.2	Remisión de cartas digitales de reconocimiento a EO que cumplieron con sus obligaciones tributarias.	Envíos de cartas digitales	1												
5.3	Remisión de cartas a las EO a nivel nacional recordándoles sus obligaciones tributarias.	Envíos de cartas múltiples	4			1	1	1	0	1	2	200.00	50.00	Se logró cumplir con la actividad antes del estado de emergencia al haber previsto tener mayor tiempo para ayudar a las EOs al cumplimiento tributario.	

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	**Gerencia 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	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
	% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF	Porcentaje	100%	100%	100%	100.00	100.00	Al 13 de marzo se recibió 60 solicitudes de viáticos los cuales fueron devengados en 1 día hábil	
	% de encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos solicitados a la GAF	Porcentaje	100%	100%	100%	100.00	100.00	Al 13 de marzo se recibió 43 solicitudes de encargos los cuales fueron devengados en 1 día hábil	
	% de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de [illegible]biles, de aquellos que están en condiciones [illegible]sarse (Certificación y documento físico en [illegible] de la GAF)	Porcentaje	95%	95%	95%	100.00	100.00	Al 13 de marzo se recibió 123 solicitudes de reembolsos de caja chica los cuales fueron revisados y registrados contablemente máximo en 3 días hábiles	
	[illegible]uchers de egreso registrados en el SIAF [illegible] los 10 días de su devengado	Porcentaje	95%	95%	95%	100.00	100.00	Durante el primer trimestre 2020 algunos vouchers de egreso fueron emitidos en forma posterior al plazo establecido para el trámite de pago, debido a diferentes motivos como problemas con el SIAF, información del CCI de parte del proveedor, etc. Sin embargo, se alcanzó el indicador el 95% de vouchers emitidos dentro de los 10 días de su devengado.	

OSIPTEL G.P.P. D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP C. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet.	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
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 2019, 2020 y 2021	Reporte	1			1	1			1	1	100.00	100.00	Los estados financieros se presentaron mediante CARTA 0052-PD/2020 el 05.03.2020	
1.2	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales mensuales de enero a noviembre 2020, 2021 y 2022 acompañado del informe gerencial (trimestral)	Reporte	11				0				0		0.00		
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	Reporte	12	1	1	1	3	1	1		2	66.67	16.67	Al primer trimestre se presentaron los flujos de caja al MEF correspondientes a diciembre 2019 y enero 2020.	El de febrero 2020, no se presentó debido al aislamiento social obligatorio que se inició el 16.03.2020..Se coordinó con Gloria León funcionaria que elabora el Marco Económico Multianual para presentarlo el 30.04.2020
2.2	Presentar los reportes de Confrontación de Declaraciones Autodeclaradas COA	Reporte	12	1	1	1	3	1	1		2	66.67	16.67	En el mes de enero 2020 se presento el COA del periodo Noviembre y Diciembre 2019 mediante carta C. 00005-GAF/FIN/2020 y C. 00006-GAF/FIN/2020 de fecha 22.01.2020	La presentación de enero 2020 y febrero ha sido postergado hasta el primer día hábil siguiente de culminado el plazo de la medida de aislamiento social obligatorio (cuarentena). Publicación del 29.04.2020. artículo 145 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimientos Administrativo General
	r los reportes (PDT) pagos de impuestos	Reporte	12	1	1	1	3	1	1		2	66.67	16.67	Al primer trimestre se presentaron los impuestos correspondientes a diciembre 2019 y enero 2020.	El de febrero 2020 se presentó el 09.04.2020, debido al aislamiento social obligatorio que de inició el 16.03.2020
	ación de la versión oficial de los Libros Contables														
	y presentar la versión oficial de los libros s	Libros	72				0				0		0.00		
	ón de los viáticos, encargos y reembolsos de caja chica														
	devengados dentro de un día hábil, de viáticos presentados en la GAF	Viáticos devengados	SR				SR	23	27	10	60				
	s devengados dentro de un día hábil, de encargos presentados en la GAF	Encargos devengados	SR				SR	17	16	10	43				

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet.	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
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 GAF)	Registros	SR				SR	6	64	53	123				
5	**Efectuar el pago a los proveedores**														
5.1	Emitir los vouchers de pago	Voucher de Pago	SR				SR	665	542	478	1685			Durante el primer trimestre 2020 se emitieron 1,685 vouchers de egreso, enero (665), febrero (542) y marzo (478)	
6	**Efectuar las acciones de subasta de fondos**														
6.1	Emitir informe de subasta de fondos	Informe de Evaluación	SR				SR	2	0	0	2			Durante el I trimestre 2020 se emitieron los Informes N° 0001-GAF/FIN/2020 del 03/01/2020 (subasta realizada el 27/12/2019) y N° 0009-GAF/FIN/2020 del 20/01/2020 (subasta realizada el 16/01/2020), los mismos que fueron elevados al Comité de Activos y Pasivos mediante Memorandos N°007-GAF/2020 y N°055-GAF/2020 respectivamente.	
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	4			1	1				0	0.00	0.00		El 05/03/2020 mediante carta N° 052-PD/2020 se presentaron los EEFF al 31/12/2019, por tal motivo el plazo para efectuar la evaluación vence el 05/04/2019, por tal motivo se informará en el segundo trimestre.

OSIPTEL G.P.P. D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : **Gerencia de Administración y Finanzas**
Área: Logística

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	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
R	% de colaboradores sensibilizados en prácticas de gestión de riesgo de desastres	Porcentaje	100%						El procedimiento de selección de personal (RRHH) para la contratación del Coordinador de Seguridad se encuentra suspendido, no se cuenta con profesional contratado, para el cumplimiento de las actividades que impacten en el indicador, lo cual genera que las actividades presenten limitaciones en su realización o su inejecución.
	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. Contrataciones programadas en PAC	Porcentaje	90%	60%	0%	0.00	0.00		Problemas exógenos, por medidas del Gobierno Central (COVID-19) y de acuerdo con los Comunicados N° 04 y N° 09 del OSCE, se prolongaron los cronogramas de los procedimientos de selección, razón por la que no se cuenta con procedimientos culminados al 31.03.2020, que permitan realizar el cálculo del indicador Se solicita modificación del indicador
	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. Contrataciones menores o iguales a 08 UIT	Porcentaje	75%	60%	51%	85.00	68.00		Debido a la medida de cuarentena dictada por el gobierno sobre acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de propagación y el impacto sanitario de la enfermedad causada por el virus del COVID.19, no ha permitido gestionar de forma óptima las contrataciones dado que éstas de acuerdo al procedimiento de la entidad (P-GLO 05) requiere tratamiento físico de la documentación, habiéndose gestionado la aprobación de un procedimiento temporal para la contratación de bienes y servicios esenciales y urgentes (02/04/2020) para la continuidad de las actividades del OSIPTEL.
	% 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/. 100.00	Porcentaje	90%		N.A.				Problemas exógenos, por medidas del Gobierno Central (COVID-19) y de acuerdo con los Comunicados N° 04 y N° 09 del OSCE, se prolongaron los cronogramas de los procedimientos de selección, razón por la que no se cuenta con procedimientos culminados al 31.03.2020, que permitan realizar el cálculo del indicador Se solicitará modificación del indicador

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

	100% 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%		N.A.				Problemas exógenos, por medidas del Gobierno Central (COVID-19) y de acuerdo con los Comunicados N° 04 y N° 09 del OSCE, se prolongaron los cronogramas de los procedimientos de selección, razón por la que no se cuenta con procedimientos culminados al 31.03.2020, que permitan realizar el cálculo del indicador
	100% de requerimientos contratados con valor estimado mayor o igual a S/. 1`000,000.00, cuentan con un ahorro entre 2 al 5% (o superior).	Porcentaje	100%		N.A.				Problemas exógenos, por medidas del Gobierno Central (COVID-19) y de acuerdo con los Comunicados N° 04 y N° 09 del OSCE, se prolongaron los cronogramas de los procedimientos de selección, razón por la que no se cuenta con procedimientos culminados al 31.03.2020, que permitan realizar el cálculo del indicador Se solicitará modificación del indicador
	N° de colaboradores certificados en Gestión de Riesgos de Desastres	Número	5						El procedimiento de selección de personal (RRHH) para la contratación del Coordinador de Seguridad se encuentra suspendido, no se cuenta con profesional contratado, para el cumplimiento de las actividades que impacten en el indicador, lo cual genera que las actividades presenten limitaciones en su realización o su inejecución.
P	Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet.	Porcentaje	85%						El procedimiento de selección de personal (RRHH) para la contratación del Coordinador de Seguridad se encuentra suspendido, no se cuenta con profesional contratado, para el cumplimiento de las actividades que impacten en el indicador, lo cual genera que las actividades presenten limitaciones en su realización o su inejecución.
	ecución del Plan Anual de Contrataciones	Porcentaje (estado)	100%	20%	14%	70.00	14.00		Problemas exógenos, por medidas del Gobierno Central (COVID-19) y de acuerdo con los Comunicados N° 04 y N° 09 del OSCE, se prolongaron los cronogramas de los procedimientos de selección, razón por la que no se cuenta con procedimientos culminados al 31.03.2020. La imposibilidad realizar convocatorias los últimos 16 días de marzo, influyó para no alcanzar el objetivo pues se tenía previsto convocar 02 procedimientos y excluir 03.
	ntratos perfeccionados dentro del tiempo r	Porcentaje (estado)	80%	80%	75%	93.75	93.75	Del total de los 4 contratos suscritos en el trimestre, se logró perfeccionar 3 dentro del plazo estándar, toda vez que se realizó las coordinaciones necesarias con los postores ganadores.	Del total de los 4 contratos suscritos en el trimestre, sólo 01 no se suscribió dentro del plazo estándar, considerando que el postor ganador presentó los documentos en el plazo máximo legal establecido en la norma de contrataciones, los cuales fueron observados, en el marco de los plazos y procedimiento establecido en la norma de contrataciones del estado. Como medida correctiva se realizarán llamadas interdiarias a los postores ganadores haciendo un recordatorio y seguimiento para la presentación de documentos para firma de contrato.
	ocedimientos de selección que no son dos desiertos	Porcentaje (estado)	80%	80%	100%	125.00	125.00	Se disminuyó el tiempo de los actos preparatorios	Problemas exógenos, por medidas del Gobierno Central (COVID-19) y de acuerdo con los Comunicados N° 04 y N° 09 del OSCE, se prolongaron los cronogramas de los procedimientos de selección
	ocedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	Porcentaje (estado)	80%	80%	50%	62.50	62.50	Del total de los 2 contratos continuos se ha logrado suscribir un contrato sin contratación complementaria.	Como problema se observó que el área usuaria demora en remitir los TdR de manera oportuna lo cual ocasiona que el procedimiento se convoqué cerca del vencimiento del contrato. Como medida correctiva, se enviará comunicaciones al área usuaria informando del vencimiento del contrato con una anticipación no mayor a seis meses.

OSIPTEL G.P.P. D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

	% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Porcentaje (estado)	100%							El procedimiento de selección de personal (RRHH) para la contratación del Coordinador de Seguridad se encuentra suspendido, no se cuenta con profesional contratado, para el cumplimiento de las actividades que impacten en el indicador, lo cual genera que las actividades presenten limitaciones en su realización o su inejecución.
	% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Porcentaje (estado)	90%							
	% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Porcentaje (estado)	90%							

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
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	1			1	1	-	-	1	100.00	25.00	Se emitió el Informe N° 0017-GAF/LOG/2020 de fecha 17/01/2020 en el cual se reporto la ejecución del PAC del cuarto trimestre 2019 Se logró la ejecución de los procedimientos previstos en el PAC al 100%	Demora en la remisión de los términos de referencia en el plazo previsto en el PAC Reprocesos en la subsanación de requerimientos para que se encuentren acorde a lo indicado por el órgano rector en materia de contrataciones
	Gestionar los riesgos de la ejecución contractual rocesos de contratación (cumplimiento de d, plazo, costo y alcance)	Informe presentado	4			1	1	-	-	1	1	100.00	25.00	Se presentó dentro del plazo el informe correspondiente sin evidenciar riesgos en la ejecución contractual, toda vez que se realizó coordinaciones con las áreas usuarias y los contratistas.	Considerando que el informe fue recibido dentro del plazo requerido, es decir al finalizar el primer trimestre, el cual no fue observado, no se identifica problemas.
	e logística														
	cimiento de Bienes y Servicios														
	r el Plan Anual de Contrataciones	PAC Aprobado	1	1			1	1	0	0	1	100.00	100.00	Se emitió la Resolución Gerencia General N° 00020-2020/OSIPTEL con fecha 17/01/2020	
	r los informes de evaluación del Plan Anual rataciones	Evaluación	4	1			1	1	0	0	1	100.00	25.00	Se emitió el Informe N° 0017-GAF/LOG/2020 de fecha 17/01/2020 en el cual se reporto la ejecución del PAC del cuarto trimestre 2019 Se logró la ejecución de los procedimientos previstos en el PAC al 100%	Demora en la remisión de los términos de referencia en el plazo previsto en el PAC Reprocesos en la subsanación de requerimientos para que se encuentren acorde a lo indicado por el órgano rector en materia de contrataciones

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
1.3	Reporte de implementación de acciones preventivas y correctivas, derivadas de informes de cumplimiento de la ejecución del PAC.	Reporte	4			1	1			0	0	0.00	0.00		Debido a las medidas dictadas por el Gobierno Central en el marco de la emergencia del COVID-19, se dictó la Resolución Directoral N° 001-2020-EF/54.01 y de acuerdo con los Comunicados N° 04 y N° 09 del OSCE, se suspendieron y prolongaron los cronogramas de los procedimientos de selección (salvo aquellos relacionados con la obligación de garantizar lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM); asimismo, se determinó la que la población acate la cuarentena de manera obligatoria, lo cual generó que el reporte se realice en el mes de abril del año en curso. Se solicita modificación de la tarea
1.4	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			1	1	-	-	1	1	100.00	25.00	El reporte fue elaborado y recepcionado dentro del plazo requerido, en el cual detalla las acciones realizadas durante el primer trimestre.	Identificación del impacto por el estado de emergencia en los contratos que se encuentran vigentes, previa consulta al área usuaria.
	de seguimiento de ejecución presupuestal ıda por LOG (% de presupuesto ıdo por LOG, número y monto de ción por UOU comprometido y devengado, ıpuesto comprometido y devengado por specto de programación presupuestaria).	Reporte	4			1	1			0	-	0.00	0.00		Debido a las medidas dictadas por el Gobierno Central en el marco de la emergencia del COVID-19, se dictó la Resolución Directoral N° 001-2020-EF/54.01 y de acuerdo con los Comunicados N° 04 y N° 09 del OSCE, se suspendieron y prolongaron los cronogramas de los procedimientos de selección (salvo aquellos relacionados con la obligación de garantizar lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM); motivo por el cual no se han podido convocar o culminar procedimientos de selección en el primer trimestre del año en curso, hecho que ha generado se presente la imposibilidad de convocar los procedimientos de selección lo cual ha limitado su nivel ejecución del PAC así como el presupuestario. Asimismo, mediante Resolución Directoral N° 004-2020-EF/54.01 a partir del 27/04/2020 se ha dispuesto como excepción la realización de aquellos procedimientos que las entidades públicas consideren esenciales en el marco del cumplimiento de sus funciones, con lo cual no podrá realizarse la totalidad de los procedimientos de selección previstos en el PAC, realizándose la presente acción en los procedimientos de selección que cumplan con el marco legal correspondiente y que autorice la entidad, en cuyo marco se ubicaría la evaluación del PAC. Se solicitará su modificación
	ción de indagaciones de mercado que l mercado	EPOM	SR				SR	1	5	0	6			Se disminuyó el tiempo de los actos preparatorios	
	ar las compras menores	Orden	SR				SR	178	110	22	310			Se gestionó la atención de los requerimientos presentados por las áreas usuarias	
	ar Procedimientos de selección	Proceso Concluido	SR				SR	0	0	0	0				Problemas exógenos, por medidas del Gobierno Central (COVID-19) y de acuerdo con los Comunicados N° 04 y N° 09 del OSCE, se prolongaron los cronogramas de los procedimientos de selección

OSIPTEL G.P.P. D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
1.9	Emisión de contratos / órdenes de procedimientos de selección para la adquisición de bienes y servicios	Contrato/Orden	SR				SR	1	4	0	5			Los 4 contratos fueron suscritos dentro del plazo legal que establece la normativa de contrataciones vigente.	El problema que se ha encontrado en el presente trimestre es que el postor ganador presentó documentos incompletos, lo cual conlleva a realizar observaciones y solicitar la subsanación. Como medida correctiva se procederá a realizar el apoyo en la revisión de documentos previo a la presentación de la documentación formal por mesa de partes.
1.10	Realizar la supervisión de la ejecución contractual de los contratos suscritos por OSIPTEL	Supervisión	SR				SR	96	101	101	298			Durante el Trimestre se realizó la supervisión de los contratos, logrando atender la tramitación de solicitudes de prestaciones adicionales, reducción, contratación complementaria, ampliaciones de plazo, tramitación de expedientes de pago, cálculos de penalidad cuando corresponda.	Durante la supervisión se observó que las áreas usuarias demoran en la remisión de las conformidades dentro del plazo establecido por la ley de contrataciones. Como medida correctiva se realizará mayor comunicación (telefónica, electrónica y personal) con las áreas usuarias a fin que se remita la conformidad dentro del plazo legal.
1.11	Gestionar la contratación de servicios para la defensa legal de Los Funcionarios.	Contrato/Orden	SR				SR	0	0	0	0				No se recibieron requerimientos de contratación para defensa legal de funcionarios
2	**Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones**														
2.1	Informe de Fiscalización Posterior	Informe de Resultados	4	1			1	1	0	0	1	100.00	25.00	Se logro realizar la verificación de documentos presentados en la oferta por los postores ganadores de la buena pro	Ubicación de las direcciones para realizar la notificación correspondiente. En la notificación a personas naturales se realiza al que figura en el DNI - Ficha RENIEC, en varios casos la notificación indica que no se puede realizar o que se mudó.
	la calidad y oportunidad de las contrataciones														
	comunicaciones con los usuarios desde ración de los TR/ET o ejecución ual que se pueden realizar a fin de errores en el marco de la normativa de aciones.	Comunicaciones (Reuniones de coordinación o Tips por correo electrónico o Memorando)	4			1	1	1	0	0	1	100.00	25.00	Se aprobó el procedimiento P-GLO-01 - Procedimiento de contratación de bienes y servicios, el cual contiene como anexos los formatos de términos de referencia para la contratación de consultorías, bienes y servicios, con la finalidad de que las unidades orgánicas usuarias cuenten con la herramienta para la elaboración de TDR - Dicho procedimiento fue puesto en conocimiento de las UOU con Memorando N° 00001-SGC/2020 de fecha 08/01/2020	
	llar charlas y/o tallares y/o actividades en para capacitar y/o sensibilizar a las áreas en la planificación de los procesos de ciones desde la elaboración de los hasta la gestión contractual.	charlas y/o talleres	4			1	1	0	0	1	1	100.00	25.00	Mediante correo electrónico de fecha 31/03/2020, la Jefatura de Logística, puso en conocimiento de su personal el Comunicado 005-2020-OSCE en el marco de la emergencia declarada por el estado y solicitó apoyo a las UOU y evaluación de los aspectos contractuales de cada contratación para los efectos de la correcta aplicación de las disposiciones normativas señaladas y evitar contingencias legales, operativas o económicas en los contratos.	

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
4	**Seguridad**														
4.1	Ejecutar el Plan de seguridad	Acciones	SR				SR								El procedimiento de selección de personal (RRHH) para la contratación del Coordinador de Seguridad se encuentra suspendido, no se cuenta con profesional contratado, para el cumplimiento de las actividades que impacten en el indicador, lo cual genera que las actividades presenten limitaciones en su realización o su inejecución.
5	**Ecoeficiencia**														
5.1	Elaborar el Plan de Ecoeficiencia	Plan aprobado	1			1	1	1	0	0	1	100.00	100.00	Se elaboró el Plan de Ecoeficiencia y se aprobó por la Jefatura de Logística.	
5.2	Ejecutar el plan de Ecoeficiencia	Acciones	SR				SR	4	5	4	13			Se efectuaron 13 actividades del Plan de Ecoeficiencia programadas en el Primer Trimestre.	
6	**Mantenimiento de Infraestructura y Equipos**														
6.1	Elaborar el Plan de Mantenimiento Anual de la Sede Central, Sede Gálvez Barrenechea, Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación.	Plan aprobado	1			1	1	1	0	0	1	100.00	100.00	Se elaboró el Plan de Mantenimiento y se aprobó por la Jefatura de Logística.	
6.2	Ejecutar el Plan de mantenimiento.	Acciones	SR				SR	140	142	155	437			Se efectuaron 437 actividades del Plan de Mantenimiento programadas en el Primer Trimestre.	
AEI.07.01: Sistema de preparación ante emergencia por desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.															
	ar desastres posibles usando como base ncias pasadas, análisis prospectivo y toda rmación disponible para el conocimiento orio y sus riesgos	Informe de resultados	1			1	1				0	0.00	0.00		El procedimiento de selección de personal (RRHH) para la contratación del Coordinador de Seguridad se encuentra suspendido, no se cuenta con profesional contratado, para el cumplimiento de las actividades que impacten en el indicador, lo cual genera que las actividades presenten limitaciones en su realización o su inejecución.
	r un Plan de control con causas a fin de riesgo o reducir su probabilidad	Plan aprobado	1										0.00		El procedimiento de selección de personal (RRHH) para la contratación del Coordinador de Seguridad se encuentra suspendido, no se cuenta con profesional contratado, para el cumplimiento de las actividades que impacten en el indicador, lo cual genera que las actividades presenten limitaciones en su realización o su inejecución.
	r un diagnóstico para la implementación de ma de aleta temprana que logre minimizar to potencial del riesgo.	Diagnóstico	1										0.00		El procedimiento de selección de personal (RRHH) para la contratación del Coordinador de Seguridad se encuentra suspendido, no se cuenta con profesional contratado, para el cumplimiento de las actividades que impacten en el indicador, lo cual genera que las actividades presenten limitaciones en su realización o su inejecución.
4	e implementar un Plan de preparación ergencia por desastres que sea de carácter oportuno	Plan aprobado	1										0.00		El procedimiento de selección de personal (RRHH) para la contratación del Coordinador de Seguridad se encuentra suspendido, no se cuenta con profesional contratado, para el cumplimiento de las actividades que impacten en el indicador, lo cual genera que las actividades presenten limitaciones en su realización o su inejecución.

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
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										0.00		El procedimiento de selección de personal (RRHH) para la contratación del Coordinador de Seguridad se encuentra suspendido, no se cuenta con profesional contratado, para el cumplimiento de las actividades que impacten en el indicador, lo cual genera que las actividades presenten limitaciones en su realización o su inejecución.
2	Diseñar e implementar un mecanismo para poder restablecer los servicios de la manera más eficiente	Mecanismo implementado	1										0.00		El procedimiento de selección de personal (RRHH) para la contratación del Coordinador de Seguridad se encuentra suspendido, no se cuenta con profesional contratado, para el cumplimiento de las actividades que impacten en el indicador, lo cual genera que las actividades presenten limitaciones en su realización o su inejecución.
3	Diseñar e implementar un plan de reconstrucción post-desastre alineado con una estrategia de gestión financiera adecuada	Plan implementado	1										0.00		El procedimiento de selección de personal (RRHH) para la contratación del Coordinador de Seguridad se encuentra suspendido, no se cuenta con profesional contratado, para el cumplimiento de las actividades que impacten en el indicador, lo cual genera que las actividades presenten limitaciones en su realización o su inejecución.

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Gerencia de Administración y Finanzas Área de Recursos Humanos

ESTRUCTURA

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

Otras actividades programadas

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
P	Índice de clima laboral	Porcentaje	74.0%				0.00		
P	% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño	Porcentaje	46.0%				0.00		
ACT	% de ejecución del Plan de Mejora de Clima	Porcentaje (Acumulado)	90%	15.00%	0.00%	0.00	0.00		No se logró aprobar el Plan de Mejora de Clima, por lo cual no se pudo ejecutar.
ACT	% de ejecución del Plan de Comunicación nterna	Porcentaje (Acumulado)	90%	15.00%	35.70%	238.00	39.67		
	% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP	Porcentaje (Acumulado)	92%	15.00%	0.00%	0.00	0.00		El 31 de marzo de 2020 se aprobó el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado PDP Anualizado - Periodo 2020, motivo por el cual no fue posible ejecutarlo en el I trimestre. La ejecución de las actividades del PDP están programadas a partir del II trimestres, sin que esto modifique el cumplimiento de la meta anual.
	% de ejecución del Plan Anual de Bienestar	Porcentaje (Acumulado)	95%	15.00%	20.00%	133.33	21.05		
	% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud n el Trabajo	Porcentaje (Acumulado)	95%	15.00%	5.88%	39.20	6.19		Debido a que la instalación del nuevo Comité fue en el mes de marzo, en el I Trimestre se ejecutaron 5 actividades de las 85 que están contempladas en el Plan de SST.

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
AEI.06.	**Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet**														
1	**Mejorar el clima laboral**														
1	Aplicar Encuesta de Clima Laboral	Encuesta	1				0						0.00		
2	Elaborar el Plan de Mejora de Clima	Plan Aprobado	1			1	1				0	0.00	0.00		El Plan de Mejora de Clima se encontraba en elaboración cuando iniciaron las medidas de cuarentena por la emergencia sanitaria COVID-19. El equipo de Bienestar maneja muchos temas de salud del colaborador; por lo que se priorizaron otras actividades como desarrollo de protocolo para el retorno a labores, implementación de declaraciones juradas para conocer información relevante del colaborador durante la emergencia sanitaria, identificación y seguimiento del grupo de riesgo, solicitudes de información de PCM, SERVIR y MIMP, entre otras
3	Ejecutar el Plan de Mejora de Clima	Actividades	SR				SR				0				No se logró aprobar el Plan de Mejora de Clima, por lo cual no se pudo ejecutar
5	Ejecutar Evaluación de Desempeño: Competencias	Evaluación	1				0						0.00		
	jecutar Evaluación de Desempeño: Metas	Evaluación	1				0						0.00		
	stablecer metas de desempeño para el jercicio 2020	Reporte de Metas	1			1	1				0	0.00	0.00		No se realizó la identificación de metas para el ejercicio 2020 debido a la carga laboral de la Jefatura de RRHH (se cuenta con 2 personas menos en el área), la cual se incrementó debido al Estado de Emergencia Sanitaria decretado por el gobierno como consecuencia del COVID-19, por lo que se priorizaron otras actividades a cargo de la Jefatura de RRHH
	iseñar e implementar un programa de tracción y retención del talento y de gestión del ompromiso.	Programa Aprobado	1				0						0.00		
	nplementar un programa de Coaching / lentoring	Programa implementado	1										0.00		

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
10	Implementar un Programa de pasantías internas	Programa implementado	1										0.00		
11	Diseñar un Plan de Desarrollo de Personas PDP - Plan de Capacitación institucional	Plan Aprobado	1		1		1			1	1	100.00	100.00	Mediante Resolución de Gerencia General N° 00080-2020-GG/OSIPTEL de fecha 31 de marzo de 2020 se aprobó el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado PDP Anualizado - Periodo 2020	
12	Diseñar espacios de capacitación continua y formales (campus virtual) alineados a las necesidades de cada gerencia.	Reporte de Cursos Virtualizados	1				0						0.00		
13	Formular los planes de sucesión para todos los puestos críticos y claves de modo que se reduzcan los riesgos por salida de colaboradores y se asegure la continuidad de operaciones.	Mapa de Sucesión	1				0						0.00		
14	Diseñar e implementar el programa de Formación de Líderes	Informe	1				0						0.00		
2	**Implementación de acciones de la comunicación interna**														
	iseñar y aprobar el Plan de Comunicación nterna	Plan Aprobado	1		1		1		1		1	100.00	100.00	El Plan de Comunicación Interna fue presentado al Presidente y al Gerente General en reunión realizada en enero. Ambos dieron su aprobación al plan el cual se viene ejecutando desde la fecha.	Durante el traslado del área de comunicación interna a GCC, se entregó el plan para que sea incluido en el plan general de comunicaciones de la GCC.
	esarrollo de Campaña para Vincular mocionalmente al colaborador con la gestión e cultura organizacional	Campaña realizada	2										0.00		
	iseñar y ejecutar campañas de comunicación nterna para reforzar identidad y cultura rganizacional	Campaña realizada	2					1					0.00	Desde enero se inició la campaña "Nuevo compromiso OSIPTEL" la cual generó videos, afiches, carteleras, presentaciones del PD y pop ups animados en referencia al nuevo compromiso del OSIPTEL "Comprometido en lograr usuarios cada vez más satisfechos con los servicios públicos de telecomunicaciones"	

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
2.4	Diseñar y gestionar la impresión de materiales para la comunicación interna de todas las gerencias	Diseños entregados	SR	SR	SR	SR	SR	4	3	2	9			Durante el I Trimestre se diseñaron 9 modelos de afiches. De estos afiches se imprimieron un total de 150 copias las cuales fueron colocadas en las carteleras y porta afiches A3 de las sedes de Lima. Los diseños realizados fueron: **Enero:** 1. Nuevo compromiso OSIPTEL. 2. Aniversario OSIPTEL. 3. Pirámide OSIPTEL. 4. Haz que las cosas sucedan. **Febrero:** 5. Sentido de urgencia 6. Antídoto contra la corrupción 7. Cero negatividad **Marzo:** 8. Cultura de servicio 9. Innovación	
2.5	Gestionar la producción de videos para soporte de campañas de comunicación interna	Videos	4					1	1	2	4		100.00	En el I Trimestre se realizaron los siguientes videos: **Enero:** 1. Inauguración CEU **Febrero:** 2. Visita a Movistar **Marzo:** 3. Día de la Mujer 4. Prevenidos estamos más seguros (Prevención COVID 19)	
	roducir videos con mensajes de la Alta lirección	Videos	8		1	1	2		2		2	100.00	25.00	Se produjeron dos videos con mensajes de la Alta Dirección, referidos a las acciones del OSIPTEL sobre el incremento de precios en el internet fijo de Telefónica: Alberto Arequipeño Lenin Quiso	
	esarrollar taller de habilidades de omunicación para los enlaces internos	Taller	1										0.00		
	valuar resultados del Plan de Comunicación nterna	Encuesta	1										0.00		
	estionar la difusión de información y canales e denuncia	Difusiones realizadas	6		1		1				0	0.00	0.00		La primera difusión sobre canales de denuncia se iba a realizar sobre la Directiva de Hostigamiento del OSIPTEL, la cuál no ha sido aprobada.

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
2.10	Gestionar la difusión sobre Estereotipos y Sesgos inconscientes.	Difusiones realizadas	3			1	1	1	1		2	200.00	66.67	En el I Trimestre se realizaron: **Enero:** 1. Comunicado y video por el Día de la Mujer con un mensaje que buscó contrarrestar estereotipos de género y reforzar el rol de la mujer en la sociedad. **Febrero:** 2. Día de la Lucha Contra el Hostigamiento Sexual (Video).	
3	**Capacitación**														
3.1	Ejecutar el Plan de Desarrollo de Personas - PDP	Actividades	SR				SR				0				El 31 de marzo de 2020 se aprobó el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado PDP Anualizado - Periodo 2020, motivo por el cual no fue posible ejecutarlo en el I trimestre. La ejecución de las actividades del PDP están programadas a partir del II trimestres, sin que esto modifique el cumplimiento de la meta anual.
3.2	Gestionar la inclusión de una (1) capacitación en materia de hostigamiento sexual al inicio de la relación laboral o formativa (Inducción)	Actividad de capacitación	SR				SR								Esta actividad no se pudo realizar en el I Trimestre debido a que su ejecución dependía de la aprobación de la Directiva de Hostigamiento Sexual
3.3	Gestionar una (1) capacitación en materia de hostigamiento sexual para todo el personal. ncluirá Estereotipos y sesgos inconscientes	Actividad de capacitación	1				0						0		
	Gestionar una (1) capacitación anual specializada para la ORH o la que haga sus eces, Secretaría Técnica de Procedimientos dministrativos Disciplinarios y los demás volucrados en la investigación y sanción del ostigamiento sexual, como quienes puedan ngir de Órgano Instructor y Órgano ancionador.	Actividad de capacitación	1				0						0		
	Gestionar una capacitación sobre el valor de la quidad (nivel gerencia)	Actividad de capacitación	1		1		1					0.00	0.00		La implementación de las medidas extraordinarias para reducir el riesgo de propagación y el impacto sanitario de la enfermedad causada por el virus del COVID-19 generó nuevas responsabilidades para la Jefatura de RRHH, las cuales se priorizaron. Dicha actividad será reprogramada para el III Trimestre 2020

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
Otras Actividades Programadas															
4	**Administración de Recursos Humanos**														
4.1	Pago de la Planilla de Remuneraciones, gratificaciones y CTS	Planilla	16	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	18.75	Se pagaron las planillas de remuneraciones de los meses de enero, febrero y marzo 2020 dentro de los plazos establecidos	
4.2	Pago de la Planilla CAS	Planilla	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	Se pagaron las planillas del personal CAS de los meses de enero, febrero y marzo 2020 dentro de los plazos establecidos	
4.3	Pago de la Planilla Practicantes	Planilla	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	Se pagaron las planillas de practicantes de los meses de enero, febrero y marzo 2020 dentro de los plazos establecidos	
4.4	Gestionar la contratación de personal a través del Servicio de Intermediación Laboral	Planilla	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	Se gestionó la contratación de personal a través del servicio de intermediación laboral de los meses de enero, febrero y marzo 2020	
4.5	Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley	Factura	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	Se gestionó la facturación del Seguro Vida Ley de los meses de diciembre 2019, enero y febrero 2020.	
4.6	Gestionar la facturación del Seguro Médico de Practicantes	Factura	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	Se gestionó la facturación del Seguro Médico de practicantes de los meses de diciembre 2019, enero y febrero 2020.	
4.7	Gestionar la facturación del Seguro de Accidentes Personales	Factura	1				0						0.00		
	Gestionar la publicación de las declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas	Publicación	SR				SR	17	6	0	23			En el I Trimestre 2020 se gestionó la publicación de 23 declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas	
	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de personal de planilla y CAS	Procesos de Selección culminados	SR				SR	5	8	2	15			En el I Trimestre 2020 se culminaron 02 procesos de selección CAP y 13 procesos de selección CAS	
	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de practicantes	Practicantes contratados	SR				SR	23	17	9	49			En el I Trimestre 2020 se gestionó la contratación de 49 practicantes	

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
5	**Gestión de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo**														
5.1	Elaborar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Plan Aprobado	1		1		1			1	1	100.00	100.00	El Plan Anual de Bienestar fue aprobado por Gerencia General el 31/03/2020 a través del proveído contenido en el Memorando N° 00263-GAF/2020	
5.2	Ejecutar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Actividades	SR				0	10	7	6	23			En el I Trimestre se realizaron las siguientes actividades: **Enero:** 1. Aniversario Institucional 2.Vacaciones Útiles 3. Estímulo por Cumpleaños 4. Celebración OD Ancash 5. Celebración OD Abancay 6. Celebración OD Ucayali 7. Celebración OD La Libertad 8. Gimnasia Laboral 9. Masajes Anti estrés 10. Atención Médica en Oficinas **Febrero:** 1. Día de la Amistad 2. Vacaciones Útiles 3. Vales de Útiles Escolares 4. Estímulo por Cumpleaños 5. Gimnasia Laboral 6. Masajes Anti estrés 7. Atención Médica en Oficinas. **Marzo:** 1. Semana de Empoderamiento de la Mujer 2. Jornada Informativa sobre estereotipos y sesgos inconscientes 3.Administración de Trámites de EsSalud 4. Gimnasia Laboral 5. Masajes Antiestrés 6. Atención Médica en Oficinas	
5.3	Elaborar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan Aprobado	1		1		1			1	1	100.00	100.00	El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobó el Plan de SST mediante Acta N° 002-2020 de fecha 31 de marzo del 2020.	
	jecutar el Plan de Seguridad y Salud en el rabajo	Actividades	SR				0		2	3	5			En el I Trimestre se desarrollaron las siguientes actividades: **Febrero:** 1. Contratación de la médico ocupacional 2. Evaluaciones medico pre ocupacionales (Jenny Carbajal, Milagros Quispe, Arnol Pacheco y Cecilia Taipe) **Marzo:** 1. Evaluaciones medico pre ocupacionales (2 : Tania Araujo y Joan Kovaleff) 2. Capacitación al personal en general sobre medidas para evitar la infección por COVIP-19 (presencial) 3. Tips saludable sobre medidas para evitar el COVIP 19.	

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
5.5	Desarrollar una Activación para fomentar la igualdad de género	Activación	1			1	1			1	1	100.00	100.00	Del 02 al 06 de marzo de 2020 se desarrollo la Semana de Empoderamiento de la Mujer, la cual contempló las siguientes actividades: Lunes: Charla Motivacional - Rompiendo estereotipos y empoderando a la mujer Martes y Miércoles: Chequeo Preventivo de Cáncer de Mama Jueves: Taller - Deconstruyendo estereotipos de género Viernes: Entrega de presentes	
5.6	Desarrollar una Capacitación Virtual sobre Discapacidad	Capacitación Virtual	1				0						0.00		
5.7	Desarrollar una Charla sobre la importancia de la Familia.	Charla	1				0						0.00		
6	**Gestión de Igualdad de Género**														
6.1	Elaborar una directiva interna de denuncias contra el Hostigamiento Sexual	Directiva aprobada	1			1	1				0	0.00	0.00		Entre los meses de enero y febrero 2020 se elaboró el proyecto de Directiva de Hostigamiento Sexual, la cual tuvo varias revisiones y ajustes en la GAF. En la primera semana de marzo se culminó con el proyecto, el cual fue remitido a la GAL el 11 de marzo para revisión final. La aprobación de dicha directiva se vio interrumpida debido a las medidas dictadas por el gobierno central a través del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.
	estionar el desarrollo de una encuesta sobre ostigamiento sexual (cuestionario modelo de ervir) y estereotipos de genero.	Encuesta desarrollada	1				0						0.00		
	articipar en la evaluación de Igualdad de enero a cargo de AEQUALES	Evaluación	1				0						0.00		
	estión del Curso de Extensión Universitaria														
	estionar el desarrollo del Curso de Extensión niversitaria (PN)	Curso	1			1	1			1	1	100.00	100.00	Del 20 de enero al 13 de marzo de 2020 se realizó el XXIV Curso de Extensión Universitaria.	El informe de resultados esta pendiente de elaboración. La información se encuentra almacenada en el escritorio de una PC que se encuentra físicamente en INICTEL (lugar de desarrollo del CEU). La cuarentena dispuesta por el Estado fue comunicada el domingo 15 de marzo un día después de finalizado el CEU, por lo que no hubo tiempo de sacar la información. Sin perjuicio de lo anterior. El informe será presentado en mayo del presente año.

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : **Gerencia de Asesoría Legal**

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	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
	% Recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal en el análisis de los procedimientos administrativos que son acogidas por el Consejo Directivo	Porcentaje	97%	97%	97%	100.00	100.00	Se han incrementado del ingreso de recursos de apelación contra procedimientos administrativos sancionadores.	
	% Solicitudes de acceso a la información pública puesta a disposición como máximo a los ocho (8) días hábiles de presentada	Porcentaje	77%	77%	77%	100.00	100.00		Se ha incrementado las solicitudes de acceso a la información por parte de los administrados
	Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas plazo no mayor de once (11) días hábiles	Porcentaje	87%	87%	84%	96.55	96.55		La carga laboral de la Gerencia se ha visto incrementada por los diversos requerimientos de las Alta Dirección y el incremento de la carga de recursos de apelación e procedimientos administrativos sancionadores
	Solicitudes de asesoría legal referidas a ntrataciones que serán atendidas en plazo no ayor de siete (7) días hábiles	Porcentaje	92%	92%	92%	100.00	100.00		
	de Resoluciones de procedimientos administrativos ncionadores emitidas en un plazo no menor de nco (5) días hábiles anteriores al plazo de ducidad.	Porcentaje	56%	56%	56%	100.00	100.00	Se han tramitado diversos procedimientos administrativos sancionadores e impuesto medidas correctivas y medidas cautelares, ante la detección de diversos incumplimientos de las empresas operadoras, es el caso de la contratación de servicios móviles por distribuidores no autorizados, modificación unilateral del contrato sin autorización del OSIPTEL, entre otros.	

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

	% de Resoluciones que no han sido revocadas por el Consejo Directivo.	Porcentaje	80%	80%	85%	106.25	106.25	Se han afianzado las coordinaciones entre las áreas involucradas en el procedimiento administrativo sancionador, a fin de aplicar los criterios resolutivos establecidos por el Consejo Directivo	

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
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	SR	SR	SR	8	6	4	18				
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	SR	SR	SR	0	0	0	0				
1.3	Elaborar análisis sobre procedimientos administrativos y proyectos de Resolución	Informe de Análisis	SR	SR	SR	SR	SR	15	11	4	30				
1.4	Comunicar las disposiciones normativas que influyen en la gestión del OSIPTEL	Documento	SR	SR	SR	SR	SR	1	2	0	3				
	euniones interinstitucionales con las Gerencias de esoría Jurídica de otros Organismo Reguladores SINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, entre otros)	Informe de Conclusiones	1										0		
	rticipar en la elaboración de normas sectoriales por andato legal	Participaciones	SR	SR	SR	SR	SR	-	-	2	2				
	esorar sobre el Análisis de Calidad Regulatoria e pacto Regulatorio	Asesoría	SR	SR	SR	SR	SR	2	3	0	5				
	ocumento de la gestión realizada por el OSIPTEL en s temas relacionados a la Declaración de Conflicto Intereses	Presentaciones	1			1	1				0	0.000	0.000		Debido al incremento de la carga laboral, y a las disposiciones de aislamiento social obligatorio y el Estado de Emergencia Nacional (DS 044-2020-PCM), en tanto no es factible acceder a la documentación, se ha postergado la presentación del documento para el Tercer Trimestre
	aborar el Proyecto de norma denominado "Ley de rtalecimiento de la Función Fiscalizadora del OSIPTEL"	Proyecto de Ley aprobado	1		1		1				0	0.000	0.000		Se ha solicitado incluir temas adicionales al proyecto presentado; por lo que su presentación ha sido programadas para el segundo Trimestre

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
1.14	Elaborar un documento de trabajo que consolida los criterios resolutivos del Consejo Directivo emitidos en procedimientos administrativos sancionadores	Documento	1			1	1				0	0.000	0.000		Debido al incremento de la carga laboral, se postergó la presentación del documento para el Segundo Trimestre
1.15	Elaborar un documento sobre el "Análisis de los Contratos de Financiamiento de los Proyectos Regionales y su armonización con el marco sectorial de servicios públicos de telecomunicaciones"	Documento de análisis	1										0.000		
1.16	Elaborar un documento de trabajo que consolida las atención de transparencia y acceso de la información	Documento de trabajo	1										0.000		
1.17	Elaborar una matriz de las disposiciones de las Leyes especificando aquellas en las que las recomendaciones del OSIPTEL han sido acogidas	Matriz	2										0.000		
2	**Gestión de Posición Institucional frente a otras Instituciones**														
2.1	Emitir opinión sobre Proyectos Normativos remitidos r otras entidades públicas	Documento	SR	SR	SR	SR	SR	2	2	1	5			Se realizaron comentarios a proyectos normativos publicados por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así como del Ministerio de Economía y del INDECOPI	
	esoría														
	nitir opinión legal sobre temas requeridos por las versas áreas del OSIPTEL	Documento	SR	SR	SR	SR	SR	4	3	3	10				
	aborar boletines para la difusión de las principales rmas publicadas en el diario oficial El Peruano que volucra la gestión del OSIPTEL	Boletines	252	22	20	22	64	22	20	21	63	98.44	25.00		Debido al incremento de la carga laboral, y ausencia del personal que hizo uso de su periodo de descanso vacacional, en el mes de marzo no se realizó la publicación del Boletín de normas en un fecha; la cual fue subsanada en la publicación del día posterior, donde se incluyeron las normas respectivas.
	rticipar en la elaboración de Proyectos Normativos e emite el OSIPTEL	Asesoría	SR	SR	SR	SR	SR	3	1	2	6				
3.4	Mesa de Trabajo y/o Coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL	Informe de Conclusiones	4			1	1	-	-	1	1	100.00	25.00	Se llevó a cabo la coordinación intergerencial sobre temas relativos a la facultad de supervisión y fiscalización	

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
4	**Participación en Grupos de Trabajo**														
4.1	Participar en Comités de Selección o Grupos de Trabajo	Designaciones	SR	SR	SR	SR	SR	2	4	3	9			Se ha participado en grupos de trabajo para la elaboración de normas, tales como la modificación del Reglamento de Cobertura y Condiciones de Uso. Asimismo, en los grupos de Rediseño del Procedimiento de Reclamos, así como del Procedimiento de Supervisión y Fiscalización.	
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	SR	SR	SR	1	1	0	2				

OSIPTEL G.P.P. D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : **Gerencia de Comunicación Corporativa**

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

ACCIÓN COMUN
AEI.05.01: Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.
Otras Actividades de la Gerencia de Comunicación Corporativa

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
R	Índice de Reputación del OSIPTEL.	Índice	>LB						
P	% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholder	Porcentaje	95%						

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)			(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
AEI.05.01	**Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.**														
	borar el Plan Estratégico de Comunicaciones 0, que incluye planes por cada stakeholder.	Plan aprobado	1			1	1			0	0	0.00	0.00		El Estado de Emergencia nos llevó a un replanteamiento del plan elaborado para el 2020.
	dir el Índice de Reputación del OSIPTEL a partir a aplicación de encuestas 1) on line entre los akeholders identificados en el Plan Estratégico de unicaciones 2020; 2) encuestas ómnibus tratadas a empresa especializada; 3) reporte de acto noticioso; y 4) nivel de influencia en RRSS	Índice de Reputación	1										0.00		

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
Actividades Operativas de la Gerencia de Comunicación Corporativa															
AO1	**Implementación de soportes para ejecutar el Plan Estratégico de Comunicación**														
1.1	Elaborar cuestionarios para las encuestas on line a aplicar entre los stakeholders identificados en el Plan Estratégico de Comunicaciones	Cuestionarios entregados	1			1	1			1	1	100.00	100.00	Los cuestionarios elaborados se concentran en indagar sobre cuatro dimensiones organizacionales del Osiptel: calidad de servicio, entorno de trabajo, integridad y liderazgo.	
1.2	Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet.	Base de datos entregada	1										0.00		
1.3	Distribuir encuestas on line para evaluar la reputación del OSIPTEL entre los stakeholders identificados en el Plan Estratégico de Comunicaciones	Encuestas distribuidas	2										0.00		
1.4	Elaborar informes de avances de la ejecución del Plan Estratégico de Comunicaciones	Informes entregados	3										0.00		
1.5	Elaborar informe de evaluación y ejecución presupuestal	Informe presentado	2										0.00		
AO2	**Desarrollo de campañas de difusión institucionales**														
2.1	Desarrollar campaña de mantenimiento del posicionamiento de las funciones del OSIPTEL durante todo el año	Campaña desarrollada	1	1			1	1			1	100.00	100.00	Como se tenía programado, la campaña con la imagen de OLI como personaje principal continuó en difusión en enero. Entre febrero y marzo se ha replanteado el uso del personaje para la nueva etapa de la campaña en el próximo trimestre.	
	arrollar campaña de mantenimiento de NTESEG (2)	Campaña desarrollada	1	1			1					0.00	0.00		Debido al Estado de Emergencia, esta campaña ha sido postergada para el mes de agosto.
	arrollar campaña de difusión para promocionar so de la aplicación OSIPTEL	Campaña desarrollada	1										0.00		
	arrollar campaña de empoderamiento del ario durante todo el año	Campaña desarrollada	1		1		1		1		1	100.00	100.00	Los mensajes diseñados para empoderar al usuario y difundidos en este trimestre han tenido gran impacto, con piezas que han generado un alcance de más de 45 mil seguidores en Facebook y más de 22 mil en Twitter cada una.	
	arrollar campaña de difusión del Curso de ensión Universitaria 2021	Campaña desarrollada	1										0.00		

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP C. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
2.6	Desarrollar campaña de difusión para el posicionamiento del Fono Ayuda 1844	Campaña desarrollada	1	1			1	1			1	100.00	100.00	Se elaboró un paquete de piezas que posicionaron el 1844 entre los seguidores de nuestras RRSS. También se han elaborado materiales de merchandising con esta información.	
2.7	Desarrollar campaña de orientación a las empresas operadoras respecto al aporte por regulación	Campaña desarrollada	1			1	1					0.00	0.00		El Estado de Emergencia obligó la postergación de la fecha de ejecución del aporte anual a junio próximo. La campaña se desarrollará en mayo.
2.8	Desarrollar campaña contra la violencia a la mujer a través de equipos de telecomunicaciones	Campaña desarrollada	1			1	1			1	1	100.00	100.00	Se difundió un video testimonial que vinculó el empoderamiento de la mujer en el trabajo y el hecho que el Osiptel tenga 50% de su personal femenino. La campaña fue exitosa si consideramos que tuvimos un alcance de 113 mil personas en Tuitter y 15 mil en Facebook, con una reacción de unos 950 seguidores.	
AO3	**Implementación de herramientas y acciones de difusión**														
3.1	Desarrollar una nueva página web del OSIPTEL	Página web	1										0.00		
3.2	Gestionar el desarrollo de conferencias de prensa a nivel nacional	Registro fotográfico	96	8	8	8	24	5	19	5	29	120.83	30.21	Las ODs se activaron en el mes de febrero para difundir principalmente mensajes sobre sanción a empresas operadoras por irregular alza de tarifas.	
3.3	Gestionar la edición y publicación de la memoria institucional anual	Memoria publicada en web del OSIPTEL	1										0.00		
	stionar la edición y publicación de libros	Libro publicado en la web institución	SR	SR	SR	SR	SR								
	stionar la producción y difusión del boletín rmativo digital - OSIPTEL.COM	Boletín publicado en la web institucional	4			1	1				0	0.00	0.00		El Estado de Emergencia impuso otras prioridades. El boletín se realizó pero quedo pendiente para aprobación de la Alta Dirección.
	stionar la producción y difusión de reportes adísticos	Reporte publicado en web institucional	10		1	1	2				0	0.00	0.00		Falta aprobación de la Alta Dirección para difundir un reporte elaborado con la información de GSF. También se solicitó información a GPRC y GPSU.
	acionamiento del OSIPTEL con sus stakeholders														
	stionar y organizar la participación del OSIPTEL as ferias del libro	Contrato de participación	2										0.00		
	lizar charlas de información para periodistas en a y regiones	Charla realizada	4			1	1				0	0.00	0.00		Se programó la actividad para la segunda quincena de marzo, pero no se pudo desarrollar por el Estado de Emergencia.

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
4.3	Realizar reuniones one to one con líderes de opinión e influencers	Reuniones realizadas	2										0.00		
4.4	Realizar reuniones con DirComs de empresas operadoras	Reuniones realizadas	SR	SR	SR	SR	SR								
4.5	Desarrollar actividades de relacionamiento con stakeholders en regiones	Actividades realizadas	3										0.00		
4.6	Gestionar entrenamiento de voceros institucionales	Entrenamiento realizado	2										0.00		
AO5	**Generación de insumos para retroalimentación institucional**														
5.1	Elaborar informe sobre temas más consultados por los usuarios a través de redes sociales.	Informe	4			1	1			1	1	100.00	25.00	De acuerdo al informe, los usuarios solicitan orientación respecto a cómo actuar frente al alza de tarifas de sus operadoras y al incumplimiento de sus contratos.	
5.2	Elaborar informes mensuales sobre la presencia institucional en redes sociales	Informe	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	Seguimos teniendo una presencia superior a los demás organismos reguladores y el sentimiento de los seguidores es primordialmente neutro. En marzo se ha reducido el sentimiento negativo.	
5.3	Elaborar informe de presencia del OSIPTEL en medios de comunicación tradicionales	Informe	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	La presencia del Osiptel en medios de comunicación masiva creció exponencialmente en marzo con entrevistas, notas de prensa y ayudas memoria difundidas a niel nacional a propósito del aislamiento social.	
	talecimiento de la imagen institucional														
	ualizar bases de datos de stakeholders para vocarlos a audiencias y otras reuniones itucionales	Base de datos entregada	1			1	1			1	1	100.00	100.00	La base de datos fue actualizada con la colaboración de las diferentes unidades orgánicas.	
	anizar seminarios, eventos, audiencias, entre s actividades institucionales de proyección de la gen institucional	Registro de participantes	SR	SR	SR	SR	SR								
	stionar la compra de material promocional y culos brandeados para consolidar la identidad itucional	Inventario del material promocional	SR	SR	SR	SR	SR								
	stionar la contratación del servicio de registro gráfico y de video para las actividades del PTEL.	Archivo fotográfico y de videos	SR	SR	SR	SR	SR								

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
6.5	Gestionar servicios de diseño gráfico e impresión de materiales para actividades de imagen institucional	Afiches, Backings, flyes	SR	SR	SR	SR	SR								
6.6	Supervisar el cumplimiento del Manual de Identidad Corporativa en ODs a nivel nacional	Informe de supervisión	2										0.00		
6.7	Gestionar la compra de indumentaria con logo institucional	Informe de indumentaria enviado a las ODs y COs	SR	SR	SR	SR	SR								

OSIPTEL G.P.P. D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020
Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto AREAS: Planeamiento, Presupuesto, Racionalización, Relaciones Internacionales y Cooperación Técnica

ESTRUCTURA

AEI.05.03: Intercambio eficaz de buenas prácticas de gestión con actores internacionales.
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.

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas	RESPONSABLE
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
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	76.0%				0.00			Modernización - GPP
	Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.	Porcentaje	74.0%				0.00			Modernización - GPP
	Índice de excelencia en la gestión de la Institución.	Índice	1.00				0.00			Planeamiento - GPP
2. INDICADORES DE ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL (AEI) Y DE PRODUCTOS DEL PP										
	acios (*) en los que el OSIPTEL su experiencia de gestión. ;" se entiende a talleres, exposiciones, presentaciones	Porcentaje	80.0%				0.00			RR.II. - GPP
	e de cumplimiento de la velocidad arantizada de internet.	Porcentaje	90%				0.00			Ppto-GPP
	eficiencia de ejecución anual de inancieros	Índice	1				0.00			Ppto-GPP
	cesos priorizados rediseñados, técnicamente, según clúster 1	Porcentaje	25%				0.00			Procesos - GPP

OSIPTEL G.P.P. D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

	% de procesos priorizados definidos (AS IS) según clúster 1	Porcentaje	100%				0.00			Procesos - GPP
	% de avance del Manual de Procesos	Porcentaje	25%				0.00			Procesos - GPP
	% de procesos priorizados e incorporados al Sistema de Gestión de la Calidad	Porcentaje	80%	15%	38%	256.41	48.08			SGC - GPP
	% del personal que participa en la gestión de la innovación del Osiptel.	Porcentaje	50%				0.00			Innovación - GPP
P	% de iniciativas desarrolladas que son implementadas por las Unidades Orgánicas en su gestión.	Porcentaje	16%				0.00			Innovación - GPP
	% de riesgos estratégicos altos y extremos sobre los cuales se han tomado acciones.	Porcentaje	95%				0.00			Modernización - GPP
	% del sistema de gestión del conocimiento implementado	Porcentaje	50%				0.00			RR.II. - GPP
	% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema	Porcentaje	20%				0.00			RR.II. - GPP
3. INDICADORES DE NIVEL POI										
	% de certificaciones presupuestales aprobadas	Porcentaje	96%				0.00			Ppto-GPP
	% de metas programadas modificadas	Porcentaje	8%				0.00			Planeamiento - GPP
	aboradores entrenados que en la definición de procesos, del	Porcentaje	25%	5%	5%	100.00	20.00			Procesos - GPP
	e revisión de perfiles de puestos	Tiempo	< 5 días	< 5 días	4 días	100.00	100.00			Modernización - GPP
	urez de la implementación del le Control Interno	Porcentaje	70%				0.00			Modernización - GPP
	plimiento de las actividades en el plan de trabajo del SCI	Porcentaje	90%				0.00			Comité Control Interno - GPP

	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR	Porcentaje	90%				0.00			Comité de Riesgos - GPP
	% de efectividad de la programación presupuestal.	Porcentaje	90%				0.00			Ppto-GPP
	% de presupuesto cargado para el inicio de operaciones, en el primer día natural de iniciado el año	Porcentaje	100%	100%	100%	100.00	100.00	El presupuesto 2020 estuvo disponible desde el primer día laboral del 2020, ya que la carga se realizó la última semana del mes de diciembre 2019		Ppto-GPP

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
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				0						0.00	No se programó ejecución durante el periodo		RRII
2	Participar en redes y asociaciones ligadas al quehacer de la institución	Participaciones	SR				SR							Se realiza permanentemente de manera presencial y/o virtual		RRII
3	Identificar organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación internacional.	Organismos Internacionales	4				0						0.00	No se programó ejecución durante el periodo		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 ternacional del OSIPTEL	Coordinaciones	SR				SR							Se realiza continuamente sin inconvenientes, por medios virtuales		RRII
	la participación institucional en e representación a nivel nal	Participación	9		1		1					0.00	0.00	Participación programada fue cancelada por organizadores	Debido a COVID-19, organizadores cancelaron el MWC Barcelona 2020.	RRII
	la postulación del OSIPTEL en s estratégicas en organismos nes, a través de los cuales se flejar el liderazgo en temas de su cia.	Postulaciones	1				0						0.00	No se programó ejecución durante el periodo		RRII

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
4	Coordinar la realización de eventos con enfoque internacional sobre temas de interés para los agentes del sector	Evento	2				0						0.00	No se programó ejecución durante el periodo		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	6				0						0.00	No se programó ejecución durante el periodo		RRII
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 2018-2022 - Al II Semestre de 2019	Evaluación	1			1	1			1	1	100.00	100.00			Planeamiento
2	Desarrollar la Evaluación del PEI 2019-2022 - Al I Semestre de 2020	Evaluación	1				-						0.00			Planeamiento
3	Desarrollar la evaluación del cumplimiento del POI 2019 al II Semestre del año	Evaluación	1			1	1			1	1	100.00	100.00			Planeamiento
4	Desarrollar el seguimiento y evaluación del cumplimiento del POI 2020	Evaluación	3				-						0.00			Planeamiento
5	Formular y gestionar la aprobación del POI 2021	Proyecto de POI aprobado	1			1	1					0.00	0.00		De acuerdo a la normativa del CEPLAN, el POI 2021 tenia como fecha de entrega el 30 de abril.	Planeamiento
	[illegible] y gestionar la aprobación del POI	POI 2020 en consistencia con el PIA	1				-						0.00			Planeamiento
	[illegible] de solicitudes de requerimiento interno y externo															
	[illegible]r información para el mensaje [illegible]cial.	Informe Técnico	SR													Planeamiento
	[illegible]r el Informe Ejecutivo para la [illegible]ión del presupuesto 2021 ante el [illegible] de Economía y Finanzas y [illegible]cia del Consejo de Ministros.	Informe Ejecutivo de Sustentación	2				-						0.00			Planeamiento

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
6.1.4	**Diseño de mecanismos para el mejoramiento continuo en los proceso de planeamiento y en la calidad del gasto**															
1	Desarrollar presentaciones informativas respecto al cumplimiento de metas trimestrales y semestrales	Presentaciones	-		SR		SR									Planeamiento
2	Desarrollar boletines informativos respecto al cumplimiento de metas	Boletines	4		1		1		1		1	100.00	25.00	Boletín anual del cumplimiento 2019		Planeamiento
3	Desarrollar la evaluación del cumplimiento del Programa Presupuestal	Evaluación	2	1			1					0.00	0.00		Esta meta ya no se debió considerar en la programación, debido a que ya se realiza una evaluación del PP dentro de la evaluación presupuestal.	Planeamiento
4	Gestionar la aprobación del Programa Presupuestal - PP del OSIPTEL para el año fiscal 2021 y de acuerdo a los nuevos lineamientos del PEI	PP aprobado	1			1	1			1	1	100.00	100.00			Planeamiento
5	Gestionar reuniones para presentar Gantt trimestral de principales metas por gerencia.	Reuniones de Gantt	3										0.00			Planeamiento
6	Reporte de seguimiento del sistema de vigilancia a nivel institucional.	Reporte	2										0.00			Planeamiento
7	Gestionar la aprobación del plan de necesidades 2021 del VIC	Plan aprobado	1										0.00			Planeamiento
8	Gestionar la aprobación del plan de implementación 2021 - 2023 del VIC	Plan aprobado	1										0.00			Planeamiento
	la actualización de la pág. web del	Pág. Web actualizado	1			1	1				1	100.00	100.00	Se solicitaron 2 actualizaciones: **1era actualización:** Actualizar Plan de implementación, Plan de necesidades, Cargar los productos realizados en el 2019, Actualizar las recomendaciones aprobadas e implementadas en el 2019, Cambiar algunos textos, Actualizar comité. **Se solicitó el 22/01 y se validaron los cambios el día 02/03** como consta en los correos, tras una serie de correcciones de forma. **2da actualización:** Crear un espacio de diálogos VIC añadiendo fotos, ppts y resumen de los productos; Corregir el error en la descarga de los productos vía internet explorer.**Se solicitó el 09/03 y se validaron los cambios el día 30/04** como consta en los correos. La meta se co nsidera cumplida pues se programó para efectuar la primera actualización. Adicionalmente, a partir de la cuarentena GTICE tuvo una mayor demnanda de servicios que impoisibilitaron atender nuestro segundo requerimiento.		Planeamiento

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
10	Difusión interna de los productos del VIC	Difusión	2										0.00			Planeamiento
11	Actualización de los procesos del VIC	Procesos actualizados	1			1	1				-	0.00	0.00	Las actividades para el cumplimiento de esta tarea empezaron el 31/01, con una reunión presencial con los representantes de los equipos VIC para presentarles nuestra propuestas de mejora al sistema, así como la figura de los diálogos VIC con fechas estimadas en un calendario. Producto de la reunión, se acordó recoger, vía correo, las apreciaciones y feedback para el proceso. No obstante, pese a los recordatorios y para agilizar la actividad, Planeamiento realizó una primera propuesta y la envió el día 24/03. Solo se recibieron comentarios finales por parte de Competencia (27/03) y Calidad (26/03). Pese a ello, se elaboró el documento final, el informe y el proyecto de resolución. **Finalmente, se logró dar por aprobado por PD el 09/04 con la Resolución 39-PD-2020.**		Planeamiento
12	Actualización de directivas internas del procesos de planeamiento	Directivas actualizadas	2										0.00			Planeamiento
13	Gestionar capacitaciones en el marco del VIC	Cursos	ND													Planeamiento
14	Gestionar la consultoría para la elaboración de un Estudio situacional de los sistemas que utiliza la Institución como fuentes de información, procesamiento, análisis y miento de los productos del VIC	Estudio	1	1			1					0.00	0.00			Planeamiento
	upuesto gestionado por resultados, implementado y programado por prioridades en el OSIPTEL.															
	ación y Formulación del Presupuesto															
	r exposiciones sobre el inicio del resupuestario	Charla	1				-			1	1		100.00	Se adelantó el inicio de la programación presupuestaria en línea con los nuevos plazos del MEF, con ello se logra ampliar el plazo para que las Unidades Orgánicas puedan realizar su trabajo de programación con un mayor nivel de análisis.		Presupuesto
	la estimación del presupuesto de con las Gerencias correspondientes	Documento	2				-		1		1		50.00	Se realizó la sustentación del Presupuesto de ingresos ante el Ministerio de Economía y Finanzas con la participación de Comisión de Programación Presupuestaria, específicamente GPP, GAF y GPRC. Se logró que cumplir con los plazos para la sustentación e incluir en las estimaciones la recaudación de S/ 2 millones adicionales por la gestión tributaria del aporte x regulación, específicamente en multas e intereses.		Presupuesto

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
3	Formular, estimar y consolidar el presupuesto de egresos con la Comisión de Presupuesto y las Gerencias	Documentos	1				-						0.00			Presupuesto
4	Gestionar la propuesta final del proyecto de presupuesto al MEF	Documento	1				-						0.00			Presupuesto
5	Desarrollar propuesta normativa a ser incluida en la Ley de Presupuesto	Propuesta de Artículo	2				-						0.00			Presupuesto
6	Sustentar el presupuesto: MEF, PCM y Congreso de la República	Reunión	3				-						0.00			Presupuesto
7	Implementar un sistema (Aplicativo) de Programación Presupuestal Institucional	Aplicativo implementado	1				-						0.00			Presupuesto
6.2.2	**Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto Inicial de Apertura**															
1	Gestionar la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura - PIA	PIA aprobado	1				-						0.00			Presupuesto
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	1			1	100.00	100.00	Se logró cargar el Presupuesto el primer día hábil del 2020 en coordinación con el sectorista del MEF se realizó: la carga de la Programación de Compromisos Anual (PCA) y la priorización de los montos asignados.		Presupuesto
3	Efectuar el proceso de carga del Presupuesto en el Sistema SAI: creación de centros de costo, proyectos, cadenas de rga financiera con aplicativos os.	Proceso concluido	1				-						0.00			Presupuesto
	o de la Ejecución Presupuestal															
	normatividad sobre medidas de d y racionalidad del gasto público.	Directiva publicada	1				-						0.00			Presupuesto
	isponibilidad Presupuestal	Certificados	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR			Se emitieron 784 certificados por un monto de S/ 83,707,454		Presupuesto
	tramitar modificaciones stales	Resolución	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	Durante el primer trimestre se aprobaron modificaciones presupuestales de los meses de diciembre 2019, enero y febrero 2020 con Resoluciones de Gerencia General N°012-2020/OSIPTEL, 044-2020-GG/OSIPTEL y 069-2020-GG/OSIPTE respectivamente		Presupuesto
	r reportes sobre ejecución stal a la Alta Dirección	Reportes	16	2	1	1	4	2	1	1	4	100.00	25.00	Se emitieron 3 Informes Gerenciales: Informe N° 006-GPP/2020 del mes de diciembre 2019. Informe N° 021-GPP/2020 del mes de enero 2020. Informe N° 025-GPP/2020 del mes de febrero 2020. Y un Informe para el Consejo Directivo N° 018-GPP/2020.		Presupuesto

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
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		1		1		1	1	2	200.00	50.00	Se emitieron: 1) El Informe de Evaluación Presupuestaria Trimestral al IV trimestre 2019 N° 019-GPP/2020 del 03.03.2020. 2) El Informe de Cumplimiento a las Medidas de Austeridad 2019 N° 024-GPP/2020 del 26.03.2020.		Presupuesto
6.2.4	**Evaluación del Presupuesto**															
1	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto II Semestre 2019	Acta	1		1		1		1		1	100.00	100.00	Se realizó la conciliación de conformidad con lo dispuesto en la Directiva N° 005-2029-EF/51.01 dentro de los plazos establecidos, se firmó el Acta final de conciliación del Marco legal del Presupuesto Correspondiente al ejercicio fiscal 2019 del 17.02.2020		Presupuesto
2	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto I Semestre 2020	Acta	1				-						0.00			Presupuesto
4	Desarrollar la evaluación del presupuesto Anual 2019	Evaluación	1				-						0.00			Presupuesto
5	Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTEL	Reportes	60		5	10	15		5	10	15	100.00	25.00	El 17 de febrero 2020 se realizó el cierre de los Estados Presupuestarios al 31 de diciembre del 2019.		Presupuesto
6	Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTEL -memorias	Memorias	2			1	1			1	1	100.00	50.00	Se remitió al área de Finanzas la Memoria y Notas a los Estados Presupuestales correspondientes al Ejercicio 2019 para ser presentado ante el Ministerio de Economía y finanzas a través de los sistemas del MEF.		Presupuesto
7	Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTEL- notas	Notas	2			1	1			1	1	100.00	50.00			Presupuesto
	ación Multianual de Inversión y Gestión de Inversiones															
	ción Multianual de Inversiones	Cartera de Inversiones	1			1	**1**			1	**1**	100.00	100.00	Mediante Carta N° 174-GG-2020 se remite la cartera de inversiones 2021 - 2023 del OSIPTEL		Inversión
	cia de la cartera de Inversiones del	Cartera Inversiones Actualizada	1				**-**						0.00			Inversión
	ón del Proyecto Inversión: iento del Proceso de Solución de de Usuarios", con Código SNIP: (Desarrollo de Tobe, Requisitos uncionales y no funcionales)	Estudio del Proyecto	1										0.00			Inversión

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
4	Evaluación y aprobación del Proyecto Inversión: "Mejoramiento del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios", con Código SNIP: 2356208	Informe de viabilidad	1										0.00			Inversión
5	Evaluación y aprobación del Proyecto de Inversión RENTESEG	Informe de viabilidad	1	1			1					0.00	0.00		GSF remitió el proyecto en el II Trim (Abril) mediante memorando N° 00413-GSF/2020 y no dentro del I Trim como estaba previsto, por lo tanto la evaluación se realizará en el segundo trimestre.	Inversión
6	Incorporación del Proyecto RENTESEG al PMI	Registro PMI del Sector	1	1			1			-		0.00	0.00		Debido a que el proyecto RENSETEG no se evaluó ni se aprobó, no se ha podido realizar la incorporación en el PMI.	Inversión
7	Elaboración y aprobación de IOARR	Ficha aprobada	2			1	1			-		0.00	0.00		Debido a que no se identificaron inversiones para ser gestionadas como IOARR, esta actividad no se realizará	Inversión
8	Incorporación de IOARR en el PMI del sector	Registro PMI del Sector	1			1	1			-	-	0.00	0.00		Debido a que no se identificaron inversiones para ser gestionadas como IOARR, esta actividad no se realizará	Inversión
9	Registro de ejecución de Inversiones	Registro en Banco de Proyectos	9				-						0.00			Inversión
10	Evaluar los requerimientos para determinar si se enmarcan dentro del marco normativo del Sistema Nacional de Programación l y Gestión de Inversiones	Documento	SR				-									Inversión
	ión por Procesos implementado en el OSIPTEL.															
	ción de los Documentos de Gestión															
	CAP, MOF, ROF, TUPA, CC,	Documentos actualizados	1				-						0.00			Racionalización
	le Procesos Institucionales															
	formación de los procesos s del clúster 1 a nivel de s y tareas (N1, N2, N3)	Procesos relevados	2				-						0.00			Procesos
	validar técnicamente los procesos s del clúster 1.	Procesos revisados	2				-						0.00			Procesos
	la validación funcional de los priorizados del clúster 1	Procesos validados	2				-						0.00			Procesos

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
4	Verificación técnica de los procesos priorizados rediseñados	Informe de validación técnica	1				-						0.00			Procesos
5	Realizar entrenamiento técnico a los colaboradores que participan en la definición de procesos a relevarse	Entrenamientos	2	1			1	1			1	100.00	50.00			Procesos
6	Identificar procesos estratégicos, operativos y de soporte a fin de elaborar el Manual de Procesos	Informe técnico de identificación de procesos	1				-						0.00			Procesos
6.3.1	**Organización**															
1	Actualizar CAP, MOF, CC	Documentos actualizados	SR				SR			2	2			Se actualizó el Cuadro de Asignación de Personal Provisional (CAP) con Res PD N° 020-2020-PD/OSIPTEL. Se actualizó el Clasificador de Cargos (CC) con Res PD N° 017-2020-PD/OSIPTEL		Modernización
2	Alineamiento de perfiles de puestos con el ROF	Perfiles revisados	SR				SR			19	19			Se revisaron y validaron 19 perfiles de puestos.	Revisión manual del perfil por parte de RRHH/GPP con relación al CC/ROF/MOF/perfiles aprobados. En vista a ello se esta proponiendo automatizar este proceso de aprobación manual	Modernización
3	Sistematización del proceso de elaboración de perfiles	Propuesta funcional	1										0.00			Modernización
6.3.2	**Simplificación Administrativa**															
	ción del TUPA del OSIPTEL	Documento de envío a PCM	1			1	1			-	1	100.00	100.00	La actualización del TUPA se realiza de manera escrita o utilizando aplicacion web SUT-Sistema Unico de Tramites de la PCM, que permite la elaboración y aprobación de TUPA. OSIPTEL ha optado por utilizar el SUT como medio para actualizar el TUPA. En ese sentido se ha ingresado los 28 procedimientos aprobados como resultado del análisis de calidad regulatoria (ACR) al SUT. Para el cálculo de la duración de los procedimientos se utliza las tablas ASME que en su versión final se ingresan al SUT, pero la validación se realiza a través de correo electrónico con los funcionarios de la PCM designados. Atendiendo a ello, con fecha 12/02/2020 se remitió las Tablas ASME a la PCM y se encuentran bajo su evaluación, para afinarlas y estandarizarlas de modo que sirvan como plantilla para el resto de procedimientos involucrados en el TUPA.		Modernización
	de las cargas administrativas de ad con los lineamientos que a la SGP (Decreto Supremo Nº 237-	Informe	1										0.00			Modernización

OSIPTEL G.P.P. D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP C. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
6.3.2	**Optimización de la provisión de bienes/servicios para la mejora de la productividad**															
1	Actualización de Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01)	Informe aprobado	1										0.00			Modernización
2	Auditoría externa seguimiento Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01)	Certificación obtenida	1										0.00			Modernización
3	Gestionar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI)	Informe de comunicación	2				-						0.00			Modernización
4	Mecanismo de evaluación del grado de madurez de los requerimientos de las gerencias, para mejorar la calidad del gasto.	Propuesta funcional	1										0.00			Modernización
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				-						0.00			Modernización
6.3.5	**Administración del Sistema de Gestión de la Calidad**															
1	Realizar auditoría interna del SGC.	Auditoría realizada	1				-						0.00			SGC
2	Desarrollar evaluación indicadores del SGC	Evaluaciones	4			1	1			1	1	100.00	25.00			SGC
	Realizar el proceso de revisión de los s del SGC denominado "Revisión ección"	Revisión	1			1	1					0.00	0.00	-	Debido a la coyuntura, la Revisión por la Dirección se realizó el 20 de abril	SGC
	ar Informe sobre avance en la tación de la norma técnica Nº 001- M-SGP	Informe de implementación	1				-						0.00			SGC
	la Gestión por Procesos Institucional conforme a la norma técnica vigente															
	ón del mapa de procesos para el	Mapa de procesos	1										0.00			SGC
	ón de los procedimientos del SGC, s por la Alta Dirección	Procedimientos validados	3			1	1			1	1	100.00	33.33	Se logró aprobar el procedimiento de Control de Ingreso y Salida de Terceros	-	SGC
	adecuar los procedimientos s por las unidades orgánicas	Procedimientos validados	SR			SR	SR				-					SGC

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
AEI.06.05: Gestión de la innovación y modelos de mejora continua eficaces para beneficio del OSIPTEL.																
1	Monitoreo y acompañamiento de la ejecución del Plan de Gobierno Digital del OSIPTEL	Informe de ejecución del PGD	4			1	1			-	-	0.00	0.00		El Plan de Gobierno Digital fue aprobado mediante Resolución de Presidencia N° 00019-2020-PD/OSIPTEL el 03.02.20 en el mes de febrero y marzo se estuvo modificando la cartera de proyectos de tecnologias, lo cual no permitio monitorear el avance de ejecucion de la cartera de proyectos, por la modificación de la misma. En el segundo trimeste se desarrollará el informe de ejecucion del PGD.	Innovación
2	Diseño, elaboración y adecuación de herramientas de innovación validadas para uso del OSIPTEL	Herramientas validadas	3			1	1			1	1	100.00	33.33	Se desarrollo nuevo formato de herramienta de ideación que se incluyo en la Guía del Innovador actualizada		Innovación
3	Gestionar el Concurso Innova OSIPTEL 2020	Concurso realizado	1										0.00			Innovación
4	Gestionar registro de ideas de innovación en banco de ideas en coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL.	Registro	4			1	1			1	1	100.00	25.00	Se incluyeron las identificadas con el Consejo de Usuarios en el Banco de Ideas.		Innovación
5	Gestionar el desarrollo de las Iniciativas de Innovación o de propuestas de simplificación con enfoque en la experiencia del usuario con el área de RRHH	Iniciativa desarrollada	3										0.00			Innovación
	ar talleres de sensibilización a los ficinas desconcentradas en Design	Talleres	6										0.00			Innovación
	tación del Design Thinking en el mersión II	Herramientas implementadas	12										0.00			Innovación
	propuesta y desarrollo de identificado en el Viaje de - II	Prototipo validados	12										0.00			Innovación
	ar talleres para fomentar temas de d, innovación, metodologías ágiles, ideas y Gestión de Innovación.	Talleres	4			1	1			2	2	200.00	50.00	Se desarrollo un taller con Consejo de Usuarios utilizando metodologías de y se brindo un taller sobre herramientas de innovación y transformación digital a los alumnos del Programa de Extensión Universitaria.		Innovación
	la implementación de iniciativas de n identificadas	Iniciativa implementada	1										0.00			Innovación
	ción de iniciativas al Comité de n	Presentaciones														Innovación

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
12	Brindar asesorías para la formulación de propuestas innovadoras	Asesorías					SR									Innovación
AEI.06.06: Gestión de riesgos controlados para el OSIPTEL.																
6.3.1	**Gestión del Sistema de Control Interno (SCI)**															
1	Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno	Informe de seguimiento	2	1			1			1	1	100.00	50.00	Mediante INFORME Nro. 00023-GPP/2020 se elevó al responsable del SCI (GG) el informe con las acciones realizadas para la implementación del Sistema de control interno, a través de los ejes de Cultura organizacional, y Evaluación de riesgos.		Modernización
2	Gestionar la medición del grado de madurez del Sistema de Control Interno.	Informe de medición	1	1			1			-	-	0.00	0.00		La medición del nivel de madurez del SCI se programaba para el mes de enero de acuerdo con la normativa emitida por Contraloría (sin embargo durante el periodo 2017-2018 no se habilitó el sistema para ello). Con la emisión de la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG, Directiva para la implementación del Sistema de Control Interno en las entidades, se modificaron los plazos de elaboración y presentación de informes de avance y seguimiento para el periodo 2019 y 2020, por lo que ahora la medición de la madurez del sistema corresponde al eje de supervisión (último eje del SCI), con plazo de implementación para el mes de enero 2021.	Modernización
3	Actividades de sensibilización y/o capacitación sobre importancia del Sistema [illegible] l Interno.	Acciones de sensibilización y/o capacitación	1			1	1					0.00	0.00		Se programó que durante la segunda quincena de marzo se realizara la sensibilización sobre la importancia del SCI mediante afiches físicos exhibidos en las oficinas institucionales (de forma similar se hizo en IV trimestre 2019). Sin embargo, debido a la coyuntura sanitaria, se ha replanteado el mensaje para que la difusión sea por medios virtuales, para este segundo trimestre 2020.	Modernización
[illegible]	**[illegible] del Sistema Integral de Riesgos**															
[illegible]	[illegible]nto y evaluación a la [illegible]tación del Sistema de Gestión de [illegible]	Informe de seguimiento o evaluación	2				-						0.00			Modernización
[illegible]	[illegible]r acciones de capacitación y/o [illegible]ación sobre importancia y buenas [illegible] de la Gestión de Riesgos.	Acciones de sensibilización y/o capacitación	1				-						0.00			Modernización
[illegible]	[illegible]ta de autoevaluación del riesgo [illegible]ma de decisiones (Termómetro de [illegible]	Propuesta funcional	1				-						0.00			Modernización

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
4	Reuniones de coordinación del Sistema de Gestión de Riesgos (Comité de Riesgos; SGSI; SST; GRD; GT Integridad; GT Fomento Ética)	Reuniones de trabajo	2			1	1		1	1	2	200.00	100.00	Se llevaron a cabo reuniones con el Grupo de Integridad, y con el de Continuidad operativa		Modernización
AEI.06.07: Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL.																
2	Organizar mesas de trabajo para identificar necesidades de conocimiento de las UO	Mesas de trabajo	2			1	1					0.00	0.00	Se solicitó reprogramar para trabajar bajo otra metodología. Asimismo, debido a medidas contempladas en el DU 026-2020 imposibilitaron el desarrollo.	Se reprogramará para el siguiente trimestre	RR.II.
6	Gestionar la producción y difusión de videos que muestren las experiencias en el marco de la Gestión del Conocimiento.	Tópico desarrollado Videos difundidos	4			1	1					0.00	0.00	Se hizo el requerimiento a GCC en su momento a pedido de GG, pero no se concretó debido a medidas contempladas en el DU 026-2020. Se reprogramará para el siguiente trimestre.	Se reprogramará para el siguiente trimestre	RR.II.

OSIPTEL G.P.P. D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística

ESTRUCTURA

AEI 06.04: TICs integrados que soportan el negocio institucional

Otras actividades de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
1	% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos	Porcentaje	80%				0.00		
2	% de sistemas integrados	Porcentaje	75%				0.00		
3	% de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo	Porcentaje	85%				0.00		
4	Disponibilidad de la operatividad de los sistemas de información (ATUS, SISDOC, SAI, SISTRAM)	Porcentaje	97%				0.00		
5	Disponibilidad de la operatividad del centro de datos	Porcentaje	99%				0.00		
6	Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional	Porcentaje	75%				0.00		
7	Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL a los usuarios externos	Porcentaje	60%				0.00		

	CTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)			(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
	4: TICs integrados que soportan el negocio institucional														
	nplementar las soluciones tecnológicas, de acuerdo a las brechas dentificadas con las gerencias usuarias.	Soluciones implementadas	2										0.00		
	Mejorar las soluciones tecnológicas para dar soporte a los servicios nformáticos desplegados en la Institución.	Soluciones mejoradas	2										0.00		
	Ejecutar sistemas de mejora en base a los procesos mapeados y efinir con las áreas usuarias las necesidades de integración.	Sistema implementado	1										0.00		
	Elaborar un plan de trabajo y dimensionamiento de recursos para la ntegración de sistemas de los procesos definidos por el Comité de ntegración de Procesos.	Plan de trabajo	1										0.00		

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
5	Consolidar los pedidos de las herramientas priorizadas, definir tipo de atención, plazos, costo estimado y gestionar la aprobación de las prioridades del año ante GG.	Consolidación realizada	1										0.00		
6	Mantener el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.	Informes de Auditoría	1										0.00		
7	Integrar bases de datos sobre la información existente y la que se genere, en relación a problemas de competencia, calidad y usuarios.	Base de datos integrados	1										0.00		
8	Servicio para el desarrollo e implementación del sistema de notificaciones electrónicas del TRASU	Sistema implementado	1										0.00		
9	Servicio de soporte e implementación de Mejoras al EBS (Oracle E-Business Suite)	Mejoras implementadas	1										0.00		
10	Servicio de actualización de versión e implementación de mejoras al Sistema de Gestión Electrónica de Documentos (SISDOC)	Mejoras implementadas	1										0.00		
11	Integración de los sistemas institucionales con la plataforma de interoperabilidad del Estado PIDE	Sistema implementado	1										0.00		
12	Implementación de mejoras al SISTRAM	Sistema implementado	1										0.00		
13	Implementación de la Intranet Institucional	Sistema implementado	1										0.00		
Otras actividades de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística															
1	**Desarrollo y mantenimiento de sistemas de Información**														
1.1	Digitalización de documentos institucionales con valor legal.	Imágenes digitalizadas	500,000			125,000	125,000			414,900	414,900	331.92	82.98		
1.2	Desarrollo de sistemas de información que contribuyen con la simplificación administrativa.	Sistema Desarrollado	1										0.00		
	Gestión de la Infraestructura Tecnológica														
	Proyecto de Renovación del Parque Informático.	Servicio contratado	1										0.00		
	Migración de servidores a plataforma de alta disponibilidad	Informe de migración	1												
	Implementación de parches de seguridad a servidores públicos	Parches implementados	4			1	1			2	2	200.00	50.00		
	Gestión de Seguridad de la Información														
	Auditoría de mantenimiento SGSI	Auditoría	1										0.00		
	Auditoría Guía para el SGSI (Auditoría Interna)	Auditoría	1										0.00		
	Protección de datos personales	Auditoría	1										0.00		

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : PROCURADURÍA PÚBLICA

ESTRUCTURA

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

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
P	% de procesos judiciales concluidos en el año	Porcentaje	25.0%						
P	% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL en el año	Porcentaje	82.0%						
P	% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL en el año	Porcentaje	94%						
ACT	% procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Porcentaje (estado)	47%						
ACT	% de procedimientos administrativos concluidos en el año	Porcentaje anual	16%						

CTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)			(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
ocesos y sentencias judiciales con resultados favorables para el OSIPTEL.														
efensa del OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional														
ormular escritos judiciales de contestación de emandas, excepciones, tachas, oposiciones, critos de defensa en denuncias penales y de pulso procesal	Escrito	320	27	26	27	80	31	24	20	80	100.00	25.00		
aborar escritos como medios impugnatorios contra ntencias y resoluciones judiciales	Escrito	18	1	1	2	4	3	1	2	6	150.00	33.33		

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
1.3	Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios	Escrito	120	10	5	10	25	9	3	2	25	100.00	20.83		
1.4	Asistencia a diligencias judiciales, entrevistas con jueces o auxiliares judiciales	Asistencia y/o diligencia	220	20	0	20	40	20	1	14	35	87.50	15.91		No se llegó a completar la meta debido a vacaciones del Poder Judicial en Febrero y Estado de Emergencia (Covid-19), Poder Judicial reprogramara las audiencias.
1.5	Gestionar atención de cumplimiento de requerimientos judiciales entre unidades orgánicas	Requerimientos judiciales	130	10	5	10	25	8	5	4	17	68.00	13.08		No se llegó a completar la meta debido a vacaciones del Poder Judicial en Febrero y Estado de Emergencia (Covid-19)
1.6	Desarrollar escritos para gestionar expedientes con una antigüedad mayor a 04 años y elaborar informe jurídico en el caso de generar contingencia	Escritos judiciales	65	5	5	5	15	7	3		15	100.00	23.08		
1.7	Registro seguimiento y actualización de notificaciones judiciales en sistemas informáticos	Registros de seguimiento	720	60	60	60	180	70	30	30	180	100.00	25.00		
1.8	Elaboración de denuncias y demandas presentadas de acuerdo al plazo establecido	Denuncias y/o demandas	SR				SR	5	7	2	14			Se realizó demandas y denuncias debido a la conclusión de procedimientos administrativos que procedieron en una demanda y denuncias a nivel penal y policial.	
1.9	Actualizar (Diseñar) matriz de procesos concluidos	Matriz	2			1	1			1	1	100.00	50.00		
	aboración de informes o memorandos en cada ocesos judicial concluido	Memorandos y/o informes jurídicos	60	5	5	5	15	2	6	3	11	73.33	18.33		No se llegó a completar la meta debido a vacaciones del Poder Judicial en Febrero y Estado de Emergencia (Covid-19)
	alizar y clasificar por temática jurisprudencia levante obtenida en la defensa registrándola mestralmente para conocimiento de las unidades volucradas.	Registro	SR				SR								
	istir oportunamente en materia de defensa jurídica a Alta Dirección y a las diversas áreas del SIPTEL	Asistencia	SR				SR								

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
1.13	Detectar y reportar a la Alta Dirección procesos judiciales donde sea posible analizar un Mecanismo Alternativo de solución de conflicto (MASC) y evaluación para no iniciar procesos judiciales por su onerosidad para la recuperación de créditos	Reporte de resultados del diagnostico	1										0.00		
1.14	Elaborar diagnóstico de procesos en giro con posibilidad de conclusión anticipada del proceso	Diagnostico	2			1	1			1	1	100.00	50.00		
1.15	Elaborar informe de análisis de costo beneficio y recomendación de MASC o conclusión anticipada	Informe de análisis	1		1		1			1	1	100.00	100.00		
1.16	Coordinar con las gerencias responsables de la materia que se está defendiendo según sea el caso, criterios, defensa integrada y retroalimentación	Acta de coordinación	SR				SR	1	2	2	5				
1.17	Identificar los procesos judiciales relevantes y reportar a la Alta Dirección los riesgos que puedan influir en la gestión de la defensa de los mismos	Informe	1										0.00		
1.18	Analizar sentencias emitidas en procesos en giro y verificar impacto	Informe de análisis	2										0.00		
2	**Defensa del OSIPTEL en sede administrativa a nivel nacional**														
	Elaborar escritos de impulso de medios pugnatorios de denuncias administrativas, licitudes diversas y absoluciones de recursos.	Escrito	60	5	5	5	15	7	8		15	100.00	25.00		
	sistir a diligencias administrativas y entrevistas con ncionarios encargados de resolver la controversia a vel nacional	Reporte/informe	48	3	3	3	9	5	2	2	9	100.00	18.75		
	aborar informes o memorandos en cada ocedimiento administrativo concluido	Memorandos y/o informes de conclusión y acciones.	12	1	1	1	3	3	4	7	14	466.67	116.67	Se realizó la conclusión de los procedimientos administrativos en el mes de febrero y marzo, se aprovecho la baja de la carga judicial debido a las vacaciones judiciales y a al Estado de Emergencia (Covid - 19)	
	entificar procesos administrativos relevantes y portar a la Alta Dirección los riesgos que puedan fluir en la gestión de a defensa de los mismos	Informe de resultados	2										0.00		

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
2.5	Analizar resoluciones administrativas en procedimientos administrativos en giro y verificar impacto	Informe de análisis	2			1	1			1	1	100.00	50.00		
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.	Escrito	SR	SR	SR	SR	SR	6			6				
3.2	Asistencia a diligenciar del proceso arbitral y entrevistas con árbitros y otros funcionarios de apoyo	Asistencia y/o diligencia.	SR	SR	SR	SR	SR	5			5				
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	12	1	1	1	3	5	2	2	9	300.00	75.00		
4.2	Asistencia a citaciones de investigación en las diferentes sedes policiales y fiscalías a nivel nacional	Asistencia y/o diligencia	SR	SR	SR	SR	SR	3			3				
5	**Evaluación y seguimiento de la defensa en procesos judiciales y er**														
	Desarrollar informes internos sobre estado de ocesos judiciales y procedimientos administrativos, lacionados a defensa de normas y lineamientos o ocedimientos de observancia obligatoria emitidos r Consejo Directivo, TRASU, y Tribunal de ontroversias de ser el caso	Informe de estado	30	2	2	3	7	6	1	1	8	114.29	26.67		
	aborar informe de gestión en procesos judiciales n cuadros estadísticos anual de procesos diciales ingresados, archivados, etc.	Informe de gestión	2		2		2	1	1		2	100.00	100.00		
	ender requerimientos de información sobre los ocesos judiciales, administrativos y otros dentro de s plazos establecidos.	Carta / Informes /Memorando	16	1	1	2	4	2	3	1	6	150.00	37.50		
	stablecer mecanismos de coordinación con otras ocuradurías Públicas como el MTC para temas e son de competencia del OSIPTEL	Mecanismos de coordinación establecidos	1										0.00		

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

ESTRUCTURA

Actividad 1: Servicios de control posterior programados en el Plan Anual de Control 2020
Actividad 2: Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2020
Actividad 3: Servicios de control simultáneo programados en el Plan Anual de Control 2020

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
ACT	Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior programados, ejecutados	Porcentaje	100%		50%		50.00	Se emitió el Plan de Control Específico	
	Porcentaje del plan de Servicios Relacionados programados, ejecutados	Porcentaje	100%	20%	31%	157.15	31.43	Se emitió once (11) documentos resultantes referidos a Servicios Relacionados	
	Porcentaje del plan de Control Simultáneo Programados, ejecutados	Porcentaje	100%	37%	38%	101.35	37.50	Se emitió tres (3) Informes de Control Simultáneo	

AD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)			(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
os de Control Posterior programados en el Plan Anual de Control 2020														
llar Plan de Auditoria Definitivo	Plan de Auditoría Definitivo	2							1	1		50.00	Se emitió el Plan de Control Específico	
llar procedimientos de auditoría	Evaluaciones y verificaciones	SR												

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
1.3	Emitir informe de auditoria	Informe de auditoría	2										0.00		
1.4	Elaborar los documentos de auditoría	Documentos de auditoría	2										0.00		
2	**Servicios Relacionados programados en el Plan Anual de Control 2020**														
2.1	Desarrollar el plan de trabajo y/o documentos de evaluación del tema del Servicio Relacionado	Plan de trabajo y evaluaciones realizadas	35	4	1	2	7	5	5	1	11	157.14	31.43	Se efectuó los documentos de evaluación de once (11) documentos resultantes referidos a Servicios Relacionados.	
2.2	Emitir el documento resultante de la evaluación al Servicio Relacionado.	Documento en mérito de la evaluación del Servicio Relacionado	35	4	1	2	7	5	5	1	11	157.14	31.43	Se emitió once (11) documentos resultantes referidos a Servicios Relacionados	
3	**Servicios de Control Simultáneo programados en el Plan Anual de Control 2020**														
3.1	Desarrollar plan de trabajo para el Control Simultáneo.	Plan de Acción Simultánea o Esquema de Trabajo Aprobado	6	1		1	2		3		3	150.00	50.00	Se emitió tres (3) Planes de Control Simultáneo	
3.2	Realizar actividades del Control Simultáneo	Actividades de Control Simultáneo	8	1		2	3		3		3	100.00	37.50	Se efectuó la evaluación de la documentación relacionado a tres (3) Servicios de Control Simultáneo.	
	nformes del Control Simultáneo	Informe del Control Simultáneo	8	1		2	3		3		3	100.00	37.50	Se emitió tres (3) Informes de Control Simultáneo	
	r los documentos del Control neo	Documentos de trabajo del Control Simultáneo	8	1		2	3		3		3	100.00	37.50	Se desarrollo los documentos de auditoria de los informes de control simultáneo emitidos	

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Gerencia de Supervisión y Fiscalización / Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicación y Estadísticas / Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia. Gerencia de Protección y Servicio al Usuario / Gerencia de Asesoría Legal.

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

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

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas	RESPONSABLE
			2020 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
R	% de ejecución de las tareas relacionadas a la implementación de la Segunda y Tercera Fase del RENTESEG	Porcentaje (de estado)	95%							GSF

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)			(Breve comentario sobre el logro de la meta)	**Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
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.	Aprobación de Estudio Definitivo	Estudio Aprobado	1	-	-	-	-						0			GSF
	Contratación de tercero para la implementación de tercera fase RENTESEG	Consultoría contratada	1	-	-	-	-						0			GSF
	Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión y/o aprobación de procedimientos en el marco de RENTESEG															
	Implementar procedimiento de verificación de IMEI de equipos terminales móviles duplicados o clonados	Procedimiento en vigencia	1	-	-	-	-				-		0			GSF
	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).	Intervenciones [1]	8	-	-	2	2	-	3	2	5	250	62.5	En el I trimestre, la presente actividad se realizó a través de los monitoreos respecto al procedimiento para la vinculación de IMEI de los equipos terminales a servicios móviles que son objeto de bloqueo de las empresas Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C., además de la evaluación del desempeño de Incacel Móvil S.A., respecto de lo dispuesto en los artículos 4º, 5º, 17º Y 18º de las normas complementarias del RENTESEG. También se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la segunda disposición complementaria transitoria de las normas complementarias para la implementación del RENTESEG por parte de Viettel Perú S.A.C. y América Móvil Perú S.A.C.	-	GSF

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1.2.3.	Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión respecto a la solicitud de bloqueo y/o recuperación de Equipos Terminales Móviles según lo dispuesto en las Condiciones de Uso.	Intervenciones (1)	3	-	-	1	1				-	0	0	-	Dicha actividad se requiere reprogramar debido a que, producto del Estado de Emergencia Nacional, hay una limitación en el libre acceso al expediente en físico, dado su aspecto voluminoso (3 files de palanca), y lo más importante que para el adecuado desarrollo de las actividades se requiere de un alto grado de coordinación con profesionales de otras unidades orgánicas del OSIPTEL.	GSF
1.2.4.	Realizar acciones de monitoreo/supervisión en torno a equipos terminales con IMEI que no deben operar en las redes móviles.	Intervenciones (1)	8	-	-	2	2			4	4	200	50	En el I trimestre se realizó el monitoreo al desempeño de las 4 empresas operadoras móviles con relación a la undécima DCF del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338 y Tercera DCF de las normas complementarias para la implementación del RENTESEG (2020), correspondiente a las carpetas de monitoreo N°00002-2020-GSF/MON, N°00003-2020-GSF/MON, N°00004-2020-GSF/MON y N°00005-2020-GSF/MON.		GSF
1.2.5	Realizar acciones de supervisión y/o monitoreo vinculadas a los casos de cuestionamiento de bloqueo.	Intervenciones (1)	2	-	-	-	-				-		0			GSF

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP E. CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2020				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas **Campo obligatorio** para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1.3.	Atender los cuestionamientos de bloqueo de equipos terminales móviles y/o suspensión del servicio en el marco del RENTESEG.	Informe remitido	3	-	-	-					-		0	Informe no programado para este trimestre. Sin embargo, se han atendido durante el primer trimestre 2094 cuestionamientos.	Con la finalidad de contar con un mejor monitoreo de las acciones, se modificará la unidad de medida de esta actividad a cuestionamientos atendidos.	GPSU
1.4.	Atender los requerimientos de información de las entidades de acuerdo a las normas del RENTESEG.	Informe remitido	3	-	-	-					-		0	Informe no programado para este trimestre. Sin embargo, se han atendido durante el primer trimestre 1110 requerimientos de información.	Con la finalidad de contar con un mejor monitoreo de las acciones, se modificará la unidad de medida de esta actividad a requerimientos atendidos.	GPSU
1.5	Atender consultas de usuarios relacionadas al RENTESEG.	Informe remitido	3	-	-	-					-		0	Informe no programado para este trimestre.	Con la finalidad de contar con un mejor monitoreo de las acciones, se modificará la unidad de medida de esta actividad a consultas atendidas.	GPSU
1.6	Seguimiento al funcionamiento de la conectividad	Monitoreos de funcionamiento de la conectividad	4	-	1	-	1				-	0	0	Actividades realizadas: Generación de Manuales de conectividad, Implementación del Servidor SFTP de Desarrollo y Pruebas de conectividad con operadores (07) para cumplimiento de la 1era y 7ma Disposición Complementaria Transitoria de las Normas Complementarias del RENTESEG. El informe que describa el seguimiento al funcionamiento de la conectividad será emitido en el II trimestre.	Limitada experiencia por parte de algunos operadores al momento de establecer la conectividad con el servidor SFTP-RENTESEG	GTICE

OSIPTEL GPP D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP CHACON

OSIPTEL GPP R. ZELAYA