ANEXO 2 - A

Detalle de Modificaciones del Plan Operativo Institucional - POI 2020

Por Unidades Orgánicas

Nivel	Gerencia	Modificaciones			
		Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia - GPRC				
Tarea	Elaborar mapas de cobertura de redes **(Producto 2)**	Eliminación de tarea	-	-	Cambio en la prioridad de la gerencia, habiéndose incrementado la carga en términos de normas a ser emitidas en el presente año.
Tarea	Revisión de tarifas de servicios suplementarios **(Producto 2)**	Eliminación de tarea	-	-	Cambio en la prioridad de la gerencia, habiéndose incrementado la carga en términos de normas a ser emitidas en el presente año.
Tarea	Norma sobre Mecanismos Supervisados de Compartición y Acceso en la Industria de Servicios Móviles **(Producto 2)**	Eliminación de tarea	-	-	Cambio en la prioridad de la gerencia, habiéndose incrementado la carga en términos de normas a ser emitidas en el presente año.
	Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU				
ndic.	% de problemas reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras **(Producto 3)**	Eliminación de indicador	-	-	Se solicita reprogramar este indicador para el 2021 pues se estima que la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios Automatizado culminará en dicho año.
ndic.	% del Plan de inmersión desarrollado **(Producto 3)**	Eliminación de indicador	-	-	Se solicita eliminar este indicador en tanto se encuentra vinculado a la actividad 1.18 referida a la elaboración del Plan de Inmersión 2020, cuya denominación fue modificada en el I trimestre. Así, ante la imposibilidad de llevarse a cabo dicho plan durante el presente año, no se puede medir su nivel de ejecución.
Tarea	Desarrollar jornadas nacionales y/o semanas nacionales de orientación en temas o fechas específicos **(Producto 3)**	Modificación de la cantidad anual	Jornadas: 6	Jornadas: 5	Se solicita reducir la cantidad anual programada para esta actividad en tanto se ha priorizado la implementación de otros mecanismos alternativos de orientación tales como los programas radiales y las atenciones por videollamada.
Tarea	Monitoreo presencial y/o virtual a los canales de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional **(Producto 3)**	Modificación de la cantidad anual	Monitoreo: 1038	Monitoreo: 888	Se solicita reducir la cantidad anual programada para esta actividad en tanto se ha priorizado la implementación de otros mecanismos alternativos de orientación tales como los programas radiales y las atenciones por videollamada.
Tarea	Desarrollar actividades de acercamiento dirigidas a personas con discapacidad a nivel nacional **(Producto 3)**	Modificación de la cantidad anual	Actividades de acercamiento:74	Actividades de acercamiento:50	Se solicita modificar la meta de esta actividad considerando que, si bien se han hecho todos los esfuerzos necesarios para desarrollar esta actividad de manera remota, se ha evidenciado que el a a estas herramientas por parte de la población con alguna discapacidad es limitada, lo que impacta cantidad de actividades a realizar. En tal sentido, se reduce la cantidad anual y la programación m para el II semestre.

Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	Tarea	Gestionar la presentación del piloto del estudio sobre nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones **(Producto 3)**	Cambio en la unidad de medida	Unidad de medida: Estudio	Unidad de medida: Piloto del Estudio aprobado	Se solicita modificar la unidad de medida considerando que se estima que el estudio culmine en quincena del mes de enero 2021, dadas las diversas modificaciones a los términos de referencia de esta contratación a pedido de la Alta Dirección.
	Tarea	Monitoreo de la atención brindada por las empresas operadoras sobre los comentarios de sus usuarios en sus redes sociales **(Producto 3)**	Modificación de la cantidad anual	Informe de monitoreo: 2	Informe de monitoreo: 1	Se solicita reducir la cantidad anual programada para esta actividad en tanto se ha priorizado la implementación de otros mecanismos alternativos de orientación tales como los programas radiales y las atenciones por videollamada.
	Tarea	Contar con un mecanismo que le permita al OSIPTEL captar información confiable sobre la fecha y hora de arribo del usuario a las oficinas y centros de atención, así como la hora exacta de inicio de la atención presencial. **(Producto 3)**	Cambio en la unidad de medida	Unidad de medida: Norma aprobada	Unidad de medida: Propuesta normativa elevada	Se solicita modificar la unidad de medida de esta actividad en tanto la revisión de la información del indicador de tiempos de espera para la atención presencial (TEAP) reportada por las empresas operadoras, así como el responsable de la propuesta que sería la GPRC. Cabe precisar que este requerimiento se trasladó a la GPRC a través del Informe N° 00028-GPSU/2020 con fecha 25.05.2020.
	Tarea	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 (incluyendo la definición de los plazos de implementación, mejoras a dicho acceso y los reportes periódicos) **(Acción Común)**	Reprogramación	Instructivo aprobado: 1 en el III trimestre	Se ejecutará en el IV trimestre	Se solicita reprogramar esta actividad en tanto, a pedido de la Alta Dirección, se ha considerado incluir información sobre reclamos en segunda instancia (quejas y apelaciones) en el proyecto de instructivo, razón por la cual el proyecto para comentarios ha sido elevado a fines de setiembre:. Su aprobación se prevé para el mes de diciembre, luego de la aprobación de la versión final de la modificación del Reglamento de Reclamos.
	Tarea	Automatizar e integrar los reportes periódicos de los reclamos en primera instancia. **(Acción Común)**	Eliminación de tarea	-	-	Se solicita eliminar esta actividad en tanto su implementación es posterior de la evaluación que se realice luego de la aprobación de la versión final del instructivo (tarea anterior)
	Tarea	Automatizar e integrar los reportes periódicos de los referidos procesos. **(Acción Común)**	Eliminación de tarea	-	-	Se solicita eliminar esta actividad en tanto su implementación es posterior de la evaluación que se realice luego del diagnóstico realizado en la actividad 3.1. "Realizar un diagnóstico de la información necesaria y proponer herramientas y/o mejoras que faciliten la sistematización de este tipo de información (incluyendo la definición de reportes periódicos)"
		Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF				
	Tarea	Se elaborarán comparativos de: - Desempeño de indicadores de calidad. - Tiempos promedios de afectación por interrupciones por servicio, y devoluciones. - Sanciones impuestas. **(Producto 1)**	Modificación de la cantidad anual	Intervenciones: 3	Intervenciones: 5	Se ha visto la conveniencia de ampliar a los reportes ya establecidos otros temas como: Terminale robados, inválidos y clonados; así como el desempeño de redes

Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	Tarea	Priorizar las materias supervisables basados en la información disponible (uso de herramientas estadísticas). **(Producto 1)**	Reprogramación	Reporte de Priorizaciones de materias: 1 en el III Trim	Se ejecutará en el IV trimestre	Se ha reprogramado para el 4to trimestre considerando que la matriz de obligaciones derivadas de la normativa, insumo para este producto, se entregará por la GAL en los próximos meses.
	Tarea	Diseñar herramienta tecnológicas para que el usuario pueda informar (informarse) sobre los problemas con la calidad del servicio. **(Producto 1)**	Eliminación de tarea	-	-	La eliminación de la tarea obedece a que se decidió el diseño de una herramienta conjuntamente con GPSU donde se automatice las interrupciones de tipo masivo (a cargo de la GSF) y las de tipo individual (a cargo de GPSU), la misma que será consignada en la tarea 1.1.14. Se está eliminando esta actividad individual, y se está incluyendo en otra conjuntamente con otras diferentes herramientas a ser implementadas.
	Tarea	Diseño de herramientas que permitan la gestión del proceso de supervisión y fiscalización; y la interacción con las empresas y/o usuarios. **(Producto 1)**	Cambio en el nombre de la tarea	Antes: Implementar herramientas que permitan: la gestión del proceso de supervisión y fiscalización; y la interacción con las empresas	Ahora: Diseño de herramientas que permitan la gestión del proceso de supervisión y fiscalización; y la interacción con las empresas y/o usuarios.	Se redefine la tarea incorporando el diseño de otras herramientas, tales como: - Conectividad con empresas para envío/recepción de información, - Herramienta tecnológica para que el usuario pueda informar (informarse) sobre los problemas con la calidad del servicio, entre otros (antes estaba de manera individual).
	Tarea	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 **(Producto 3)**	Modificación de la cantidad anual	Intervenciones: 4	Intervenciones: 1	Dado que la primera intervención (del primer trimestre) ha generado acciones de fiscalización (inicio de un sancionador) que limita el inicio de intervenciones adicionales posteriores eficaces, dado que ellas podrían prolongar innecesariamente el citado procedimiento administrativo. Cabe señalar que la GSF realiza, en el marco de sus atribuciones previstas en el Reglamento de Organización y Funciones, diversas actividades, como la realización de monitoreos, acciones de supervisión, acciones de fiscalización (inicio de procedimientos administrativos sancionadores, medidas correctivas, etc.). En ese contexto, ha recabado evidencia (reportes) en cuanto a la problemática de la atención vía canal telefónico de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. y optó por iniciar un expediente de supervisión, en el cual, según las verificaciones y análisis realizados, se detectó un presunto incumplimiento, por lo que, al existir evidencia sólida y consistente, se inició un procedimiento administrativo sancionador (PAS). Por lo tanto, en vista de que hay un procedimiento administrativo sancionador en curso, carece de sentido iniciar un monitoreo, toda vez que ello puede prolongar los efectos del presunto incumplimiento sin que se pueda realizar acciones objetivas de corrección de la conducta.
	Tarea	Implementar procedimiento de verificación de IMEI de equipos terminales móviles duplicados o clonados. **(RENTESEG)**	Reprogramación	Procedimiento en vigencia: 1 en el II Trim	Se ejecutará en el IV trimestre	La modificación de la programación de la tarea obedece a que una vez recibida la propuesta de procedimiento de verificación de cada uno de los concesionarios móviles, el OSIPTEL los evaluará y establecerá el procedimiento a ser aplicado en un plazo de tres (3) meses calendario. Esto conlleva a que la conclusión del procedimiento aludido sea prorrogado hasta el mes de diciembre de 2020.
	Tarea	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.. **(RENTESEG)**	Reprogramación	Intervenciones: I Trim = 1 II Trim = 1 III Trim = 1 IV Trim = 0	Intervenciones: I Trim = 1 II Trim = 1 III Trim = 0 IV Trim = 1	La modificación de la programación de la tarea obedece a las restricciones dadas por la coyuntura priorización de atención de otros expedientes, entre otros.

Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	Tarea	Realizar acciones de supervisión y/o monitoreo vinculadas a los casos de cuestionamiento de bloqueo. **(RENTESEG)**	Modificación de la cantidad anual	Intervenciones: 2	Intervenciones: SR	La redefinición de la cantidad anual de 2 intervenciones a "Según Requerimiento" (S.R.), responde a la existencia, a la fecha, de insuficientes casos de cuestionamiento de bloqueos que sugieran una mala práctica en la industria, y por lo tanto ameriten la realización de supervisiones y/o monitoreos. De esta manera, en el IV trimestre se reevaluará la ejecución de acciones de supervisión y/o monitoreo, de ser pertinente. Esta modificación no implica que, de cara al ciudadano, no se le vaya a otorgar a éste una solución a su problema; pues si los casos son muy puntuales (no masivos), éstos se canalizan a través de acciones directas con el usuario y el operador. No obstante, cuando hay una cantidad de casos que sugieran una mala práctica, y por lo tanto masiva, por parte del operador, se iniciarán las intervenciones correspondientes.
		Secretaría Técnica - ST				
	ndic.	Porcentaje de controversias resueltas en un plazo menor al establecido. **(Producto 2)**	Modificación de la cantidad anual	Porcentaje: 85	Porcentaje: 40	Proveído de aprobación de la Gerencia General al Informe N°052-GPP/2020, en respuesta a la propuesta de ST planteada en el Informe N° 005-ST/2020.
	ndic.	Porcentaje de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia.. **(Producto 2)**	Eliminación de indicador	-	-	Proveído de aprobación de la Gerencia General al Informe N°052-GPP/2020, en respuesta a la propuesta de ST planteada en el Informe N° 005-ST/2020.
	Tarea	Propuesta de aprobación de precedente de observancia obligatoria. **(Producto 2)**	Reprogramación	Propuesta aprobada por el TSC: 1 en el III trimestre	Se ejecutará en el IV trimestre	Se propone modificar el trimestre de entrega de la actividad debido a la priorización de las labores a cargo del TSC. La resolución de casos de controversias en segunda instancia serán atendidos con la prioridad más alta.
	Tarea	Elaborar un documento que establezca los principios generales para la realización de investigaciones sobre potenciales conductas anticompetitivas y/o desleales. **(Producto 2)**	Cambio en la unidad de medida	Unidad de medida: Documento de principios generales	Unidad de medida: Documento de trabajo preliminar	Esta tarea fue programada en el PEI para los años 2020 y 2021. En esta modificación se plantea cambiar la unidad de medida a una versión preliminar del documento. La versión final se posterga para el 2021. Esta modificación en la programación de la entrega se debe a la priorización de las labores a cargo de la primera instancia de solución de controversias, la misma que se enfocará a la atención de nuevas investigaciones preliminares y procedimientos administrativos sancionadores, cuyo trámite en primera instancia será atendido con prioridad.
		Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística - GTICE				
	Tarea	Proyecto de Renovación del Parque Informático.	Reprogramación	Servicio contratado: 1 en el III trimestre	Se ejecutará en el IV trimestre	Cambio de meta al siguiente trimestre.- Al ser un contrato marco, la GTICE se encuentra sujeta al plazo de entrega del proveedor seleccionado por el sistema de contrataciones.
	Tarea	Migración de servidores a plataforma de alta disponibilidad	Eliminación de tarea	-	-	Eliminar meta dado que se encuentra duplicada con la actividad 18 "Gestionar la migración de servidores informáticos del OSIPTEL"
	Tarea	Auditoría de mantenimiento SGSI	Reprogramación	Auditoria realizada: 1 en el III trimestre	Se ejecutará en el IV trimestre	Cambio de meta al siguiente trimestre.- Se consideró modificar las fechas, al analizarse que lo más adecuado para la eficacia de esta auditoria es que posea un desfase de dos (02) meses posterior a auditoria interna.

Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
		Procuraduría Pública - PP				
	ndic.	% de procesos judiciales concluidos en el año	Modificación de la cantidad anual	Porcentaje: 22	Porcentaje: 17	Producto de la pandemia se paralizaron las actividades del Poder Judicial del 16 de marzo al 16 de julio de 2020, Reiniciando sus actividades el 17 de julio del presente año, con la priorización del despacho de ingreso de nuevas demandas, posponiendo el tema de resolver y emitir sentencias de procesos. También han priorizado la reprogramación de audiencias que no se realizaron producto de la pandemia.
	Tarea	Formular escritos judiciales de contestación de demandas, excepciones, tachas, oposiciones, escritos de defensa en denuncias penales y de impulso procesal	Modificación de la cantidad anual	Escrito: 320	Escrito: 210	Se ha proyectado la modificación, estando como punto de reinicio de funciones del Poder Judicial el 17 de julio de 2020
	Tarea	Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios	Modificación de la cantidad anual	Escrito: 96	Escrito: 60	Producto de la pandemia se paralizaron las actividades del Poder Judicial del 16 de marzo al 16 de julio de 2020, reiniciando sus actividades el 17 de julio del presente año, no priorizando el tema de resolver y emitir sentencias de procesos pasibles de ser impugnadas conforme plan reactivación de actividades aprobado por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.
	Tarea	Asistencia a diligencias judiciales, entrevistas con jueces o auxiliares judiciales	Modificación de la cantidad anual	Asistencia y/o diligencia: 175	Asistencia y/o diligencia: 116	Producto de la pandemia las audiencias programadas fueron suspendidas y viene siendo paulatinamente reprogramadas. Las entrevistas con jueces y auxiliares judiciales han sido suspendidas durante el estado de emergencia y a la fecha no se han restablecido de forma regular.
	Tarea	Gestionar atención de cumplimiento de requerimientos judiciales entre unidades orgánicas	Reprogramación	Requerimientos judiciales: I Trim = 25 II Trim = 12 III Trim = 34 IV Trim = 35	Requerimientos judiciales: I Trim = 17 II Trim = 9 III Trim = 34 IV Trim = 38	Se ha reprogramado la actividad teniendo en cuenta que los requerimientos de cumplimiento realizados por el PJ se suspendieron durante el periodo del 16 de marzo al 16 de julio 2020, y a la fecha no se han restaurado de forma regular.
	Tarea	Desarrollar escritos para gestionar expedientes con una antigüedad mayor a 04 años y elaborar informe jurídico en el caso de generar contingencia	Modificación de la cantidad anual	Escritos judiciales: 65	Escritos judiciales: 50	Si bien la PP tiene como prioridad evitar que el incremento de la carga procesal judicial, gestionando expedientes con una antigüedad mayor a 04 años y elaborar informe jurídico en el caso de generar contingencia; actualmente el PJ viene atendiendo de forma prioritaria el despacho de demandas nuevas.
	Tarea	Registro seguimiento y actualización de notificaciones judiciales en sistemas informáticos	Modificación de la cantidad anual	Registros de seguimiento: 720	Registros de seguimiento: 511	Se ha proyectado de acuerdo al inicio de las funciones del Poder Judicial (17/07/20) Teniendo en consideración que la notificación de resoluciones judiciales son mediante el SINOE casillas electrónicas, ya que la casilla del CAL ha reiniciado con su atención en el mes de agosto 2020.
	Tarea	Elaboración de informes o memorandos en cada procesos judicial concluido	Modificación de la cantidad anual	Memorandos y/o informes jurídicos: 82	Memorandos y/o informes jurídicos: 37	Producto de la pandemia se paralizó las actividades del Poder Judicial del 16 de marzo al 16 de julio de 2020,reiniciando sus actividades el 17 de julio del presente año, priorizando el despacho del ingreso de nuevas demandas.
	Tarea	Elaborar escritos de impulso de medios impugnatorios de denuncias administrativas, solicitudes diversas y absoluciones de recursos.	Reprogramación	Escrito: I Trim = 15 II Trim = 7 III Trim = 18 IV Trim = 15	Escrito: I Trim = 15 II Trim = 3 III Trim = 18 IV Trim = 19	Se ha proyectado la modificaciones de la actividad de acuerdo al reinicio de actividades de los Trib administrativos a mitad del mes de julio 2020, las cuales se encontraron suspendidas desde el 16/03/2020.

Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	Tarea	Asistir a diligencias administrativas y entrevistas con funcionarios encargados de resolver la controversia a nivel nacional	Modificación de la cantidad anual	Reporte / informe: 33	Reporte / informe: 22	Se ha proyectado la modificaciones de la actividad de acuerdo al inicio de actividades de los Tribunales administrativos a mitad del mes de julio 2020; además a la fecha las entrevistas y las diligencias están siendo programadas de manera muy residual.
	Tarea	Elaborar informes o memorandos en cada procedimiento administrativo concluido	Modificación de la cantidad anual	Memorandos y/o informes de conclusión y acciones: 12	Memorandos y/o informes de conclusión y acciones: 17	Se han proyectado la modificaciones de la actividad de acuerdo al inicio de actividades de los Tribunales administrativos a mitad del mes de julio 2020 dando prioridad a la atención de tramites administrativos, antes de resolver los procedimientos.
		Gerencia de Administración y Finanzas - GAF				
	ndic.	% de cajas transferidas al archivo externo del total de cajas remitidas por las UO al Archivo Central.	Eliminación de indicador	-	-	La presente meta no puede ejecutarse debido a que la remisión de cajas al archivo externo se realiza en función de la transferencia de documentos realizados de forma física por las unidades orgánicas del OSIPTEL. Cabe mencionar que debido a las medidas adoptadas por el gobierno central contra el COVID-19; se prioriza el trabajo remoto en todas las entidades públicas, por tal motivo el personal del OSIPTEL no está trabajando de manera presencial.
	ndic.	% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Eliminación de indicador	-	-	Considerando que no se podrán ejecutar Simulacros, las cuales son actividades en conjunto y las mismas se encuentran prohibidas de realizar porque se INFRINGE la normativa del distanciamiento social. Los Simulacros programados para el 2020 según la Resolución Jefatural No 099-2019-INDECI y Directiva No 006-2019-INDECI/10.3 , eran tres (03) a ejecutarse en Mayo, Agosto y Noviembre.
	Tarea	Aplicar Encuesta de Clima Laboral	Reprogramación	Encuesta: 1 en el III Trim	Se ejecutará en el IV trimestre	Se solicita reprogramar la actividad para el IV Trimestre 2020 debido a que Great Place to Work recientemente nos ha comunicado la modificación de la Encuesta de Clima, la cual incluirá temas Covid, por lo que el proceso para la contratación del servicio recién se iniciará en el mes de setiembre y la fecha máxima de postulación es en el mes de noviembre 2020
	Tarea	Diseñar un programa de Coaching	Cambio en el nombre de la tarea	Antes: Diseñar un programa de Coaching / Mentoring	Ahora: Diseñar un programa de Coaching	Se solicita modificar la actividad de "Diseñar un Programa de Coaching/Mentoring" a "Diseñar un Programa de Coaching" debido a que el Programa de Mentoring se está incluyendo en la Actividad N° 10 El programa estará dirigido a los funcionarios de nivel gerencial de la institución para desarrollar habilidades de liderazgo relacionados con su perfil.
	Tarea	Diseñar un Programa de Mentoring (incluye pasantías internas)	Cambio en el nombre de la tarea	Antes: Diseñar un Programa de pasantías internas	Ahora: Diseñar un Programa de Mentoring (incluye pasantías internas)	El Programa de Mentoring tiene diferentes etapas que incluye las pasantías internas
	Tarea	Gestionar la ejecución del PAC, monitoreando sus niveles de cumplimiento respecto de los objetivos operativos	Modificación de la cantidad anual	Evaluación: 4	Evaluación: 5	Se solicita se incorpore un informe adicional a los programados a ejecutarse en el mes de setiembre, debido a que resulta necesario hacer un seguimiento más frecuente de la ejecución del PAC al haberse trasladado la realización de la mayoría de contrataciones desde el mes de junio de 2020 en adelante, debido a las disposiciones de suspensión y/o reanudación paulatina de procedimientos de selección dictados por el Gobierno Central ante la pandemia del COVID 19 (De marzo a mayo 2020).
	Tarea	Identificar desastres posibles usando como base experiencias pasadas, análisis prospectivo y toda otra información disponible para el conocimiento del territorio y sus riesgos	Reprogramación	Informe de resultados: 1 en el I Trim	Se ejecutará en el IV trimestre	Tarea enmarcada dentro del Proceso de Estimación (1er Proceso), para lo que el Equipo Técnico c apoyo de la GOD levantará información referida a Peligros, Riesgos y Vulnerabilidades, de todas la sedes a nivel nacional (aún sin ejecutar).

Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	Tarea	Elaborar un Plan de control con causas a fin de evitar el riesgo o reducir su probabilidad	Reprogramación	Plan aprobado: 1 en el II Trim	Se ejecutará en el IV trimestre	Tarea enmarcada dentro de los Procesos de Estimación y de Prevención (1er y 2do Procesos), para lo que el Equipo Técnico formulará el respectivo Plan en base a la data levantada en la Tarea 1 (sin ejecutar).
	Tarea	Elaborar un diagnóstico para la implementación de un sistema de alerta temprana que logre minimizar el impacto potencial del riesgo.	Reprogramación	Diagnóstico: 1 en el II Trim	Se ejecutará en el IV trimestre	Tarea enmarcada dentro del Proceso de Reducción (3er Proceso), para lo que el Equipo Técnico en función a las Tareas 1 y 2 (sin ejecutar) formulará el respectivo Diagnóstico, el cual requiere validación de las Gerencias respectivas.
		Gerencia de Planeamiento y Presupuesto - GPP				
	Tarea	Realizar auditoría interna del SGC.	Eliminación de tarea	-	-	Se solicita eliminar esta actividad, teniendo en cuenta que para efectuar esta actividad es necesario demandar la participación de todas las gerencias; y que estas, se encuentran desarrollando tareas de coyuntura institucional que no permitirían el desarrollo efectivo de esta auditoría.
	Tarea	Identificar organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación internacional.	Modificación de la cantidad anual	Organismos Internacionales: 4	Organismos Internacionales: 2	El contexto generado por la pandemia debido al COVID-19 ha generado que las comisiones de servicio al exterior a nivel mundial se vean afectadas y por lo tanto no se tendrían actividades de cooperación internacional para financiar la participación del OSIPTEL según se había previsto para este periodo
	Tarea	Actualización de Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01)	Eliminación de tarea	-	-	De acuerdo con el memorando N° 00390-GPSU/2020 que remite el Informe N° 00043-GPSU/2020 denominado "Indicadores Carta de Servicio", el área usuaria de la Carta de Servicio, recomienda no certificar la carta de servicio este año, y reformular la Carta de Servicios, evaluando las actuales expectativas de los usuarios que solicitan el servicio de orientación del OSIPTEL para asumir nuevos compromisos. Por ende la CS-01 no será actualizada.
	Tarea	Auditoría externa seguimiento Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01)	Eliminación de tarea	-	-	De acuerdo con el memorando N° 00390-GPSU/2020 que remite el Informe N° 00043-GPSU/2020 denominado "Indicadores Carta de Servicio", el área usuaria de la Carta de Servicio, recomienda no certificar la carta de servicio este año, y reformular la Carta de Servicios, evaluando las actuales expectativas de los usuarios que solicitan el servicio de orientación del OSIPTEL para asumir nuevos compromisos,
	Tarea	Análisis situacional y análisis del problemas para la Formulación del Proyecto Inversión: "Mejoramiento del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios".	Eliminación de tarea	-	-	Esta actividad fue incorporada en las metas del TRASU, debido a que es el área usuaria; en tal sentido, se solicita la eliminación de la meta.
	Tarea	Elaboración y aprobación de IOARR	Eliminación de tarea	-	-	En el año 2020 OSIPTEL no se tienen inversiones de IOARR programadas, por lo tanto, dicha meta no podrá ser desarrollada en el año 2020.
	Tarea	Incorporación de IOARR en el PMI del sector	Eliminación de tarea	-	-	En el año 2020 OSIPTEL no tienen inversiones de IOARR a ser incorporadas en el PMI, por lo tanto, dicha meta no podrá ser desarrollada en el año 2020.
	Tarea	Gestionar el Concurso Innova OSIPTEL 2020	Eliminación de tarea	-	-	En reunión de gerentes se tomó la decisión de no desarrollar actividades que requieran la participa de todo el personal del OSIPTEL, debido a la sobrecarga de trabajo de las gerencias; en tal sentid solicita eliminar esta meta de la programación 2020, ya que para su desarrollo se requiere la partic del personal del OSIPTEL.
9	Tarea	Implementación del Design Thinking con las Oficinas Regionales	Eliminación de tarea	-	-	Mediante Informe N° 009-GOD/2020 del 30.08.2020 la Gerencia de Oficinas Desconcentradas comunica que el desarrollo de actividades relacionadas con la implementación de la metodología de Design Thinking con las Oficinas Regionales será realizará en el año 2021, debido a la carga de trabajo asignada a los jefes de Oficinas Regionales (orientaciones por WhatsApp, respuestas a los requerimientos por correos electrónicos con los usuarios, atenciones a las llamadas perdidas al numero fono: 1844), en tal sentido, se solicita eliminar esta meta en la programación 2020.

Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	Tarea	Mejorar la propuesta y desarrollo de prototipos identificado con las Oficinas Regionales	Eliminación de tarea	-	-	Mediante Informe N° 009-GOD/2020 del 30.08.2020 la Gerencia de Oficinas Desconcentradas, comunica que el desarrollo del viaje de inmersión será realizada en el año 2021 debido a la carga de trabajo con los jefes de OR, en tal sentido, la mejora de propuestas identificadas y desarrollo de prototipos es un actividad que se realizará después de identificada las iniciativas, por lo tanto, se solicita eliminar la meta en la programación 2020.
	Tarea	Presentación de iniciativas al Comité de Innovación	Eliminación de tarea	-	-	Mediante Informe N° 009-GOD/2020 del 30.08.2020 la Gerencia de Oficinas Desconcentradas comunica que el Viaje de inmersión concluirá su desarrollo en el año 2021, por la carga de trabajo asignada a los jefes de OR (orientaciones por WhatsApp, respuestas a los requerimientos por correos electrónicos con los usuarios, atenciones a las llamadas perdidas al numero fono: 1844), por lo tanto, la sustentación de dichas iniciativas identificadas y prototipos desarrollados, se realizarán concluido con el desarrollo del Viaje de Inmersión en el 2021.
	Tarea	Reporte de seguimiento del sistema de vigilancia a nivel institucional.	Modificación de la cantidad anual	Reporte presentado: 2	Reporte presentado: 1	Se solicita reducir la meta de 2 a 1 ya que desde el presente año en adelante, se elaborará un reporte de seguimiento del Sistema de VIC en el III Trimestre (agosto), el cual, dará cuenta del porcentaje de implementación de las acciones derivadas aprobadas en las sesiones de Comité VIC mediante acta. Este año por ejemplo, el Informe de seguimiento al I semestre fue elevado a Gerencia General el 18 de agosto vía SISDOC.
	Tarea	Gestionar capacitaciones en el marco del VIC	Eliminación de tarea	-	-	Se solicitar eliminar la meta ya que el área de Planeamiento no cuenta con injerencia directa en la decisión final de los cursos/capacitaciones que se asignan al personal en el PDP ya que se encuentran a cargo de una comisión especial del OSIPTEL. No obstante, el área se compromete a brindar el soporte necesario a los equipos VIC en cuanto a los sustentos de los cursos relacionados a vigilancia del mercado de telecomunicaciones.
	Tarea	Gestionar la consultoría para la elaboración de un Estudio situacional de los sistemas que utiliza la Institución como fuentes de información, procesamiento, análisis y almacenamiento de los productos del VIC	Eliminación de tarea	-	-	Por la coyuntura, se ha considerado que esta tarea sea ejecutada el próximo año cuando se tenga un escenario más estable.
		Gerencia de Asesoría Legal - GAL				
	Tarea	Reuniones interinstitucionales con las Gerencias de Asesoría Jurídica de otros Organismo Reguladores (OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, entre otros)	Eliminación de tarea	-	-	Debido a la coyuntura vigente, la disponibilidad de los miembros de miembros de las Asesorías Jurídicas de Organismos Reguladores es limitada; por lo que, se ha previsto el retiro de la actividad correspondiente a este año. Ello, sin perjuicio, de mantener las coordinaciones necesarias entre los miembros de las asesorías jurídicas.
	Tarea	Elaborar Informe sobre calificación de infracciones	Reprogramación	Informe: 1 en el III Trim	Se ejecutará en el IV trimestre	Como parte de la actividad se está considerando la elaboración de los documentos que permitirán viabilizar las conclusiones del informe de descalificación de infracciones, tales como Matriz de la obligaciones emitidas por el OSIPTEL que contengan la información sobre: (i) el tipo de infracción y (ii) probabilidad de detección. Asimismo, se precisa el nombre de la tarea.
	Tarea	Campañas de difusión para promover el valor de integridad	Reprogramación	Campaña: 1 en el III Trim	Se ejecutará en el IV trimestre	En tanto se propone la modificación del plazo para el desarrollo de la actividad "Desarrollo del plan comunicacional para promover el valor integridad", se modifica la fecha de l 1era campaña de difus para el mes de octubre de 2020.

66 Total de metas modificadas

ANEXO 2 - B

Detalle de Inclusiones al Plan Operativo Institucional - POI 2020

Por Unidades Orgánicas

Nivel	Gerencia	Inclusiones		
		Tipo de Inclusión	Unidad de Medida / Cantidad Anual	Sustento de Inclusión
	Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia - GPRC			
Tarea	Elaboración de Norma Final-Guía del Programa de Clemencia en Telecomunicaciones **(Producto 2)**	Inclusión de tarea	Norma Aprobada: 1	De acuerdo a la priorización de norma. Asimismo, su inclusión está en linea con lo aprobado en la Gantt.
Tarea	Propuesta de medidas para incrementar la dinámica competitiva en el mercado de internet fijo. **(Producto 2)**	Inclusión de tarea	Norma Aprobada: 1	De acuerdo a la priorización de norma. Asimismo, su inclusión está en linea con lo aprobado en la Gantt.
Tarea	Medidas que faciliten información a usuarios antes y luego de contratar servicios de telecomunicaciones, con enfasis en transformación digital: Reglamento de Información **(Producto 2)**	Inclusión de tarea	Norma Aprobada: 1	De acuerdo a la priorización de norma. Asimismo, su inclusión está en linea con lo aprobado en la Gantt.
Tarea	Medidas para que usuarios cuenten con mayor información mediante su contrato: contrato corto **(Producto 2)**	Inclusión de tarea	Norma Aprobada: 1	De acuerdo a la priorización de norma. Asimismo, su inclusión está en linea con lo aprobado en la Gantt.
Tarea	Procedimiento para el Retiro de Elementos No Autorizados que se encuentren Instalados en la Infraestructura de Uso Público para la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. **(Producto 2)**	Inclusión de tarea	Norma Aprobada: 1	De acuerdo a la priorización de norma. Asimismo, su inclusión está en linea con lo aprobado en la Gantt.
	Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU			
Tarea	Gestionar el desarrollo de programas radiales para la Orientación a usuarios a través de programas radiales regionales **(Producto 3)**	Inclusión de tarea	Programas radiales: 176	Se solicita incluir esta actividad pues también ha sido incorporada al Gantt de la Gerencia y que fue aprobado por la Gerencia General.
	Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF			
Tarea	Elaborar reportes comparativos respecto del desempeño del Renteseg (Tarea nueva, Incorporar) **(Producto 1)**	Inclusión de tarea	Reporte: 2	Se ha visto la conveniencia incorporar reportes comparativos del desempeño empresas en el ámbito del RENTESEG

Nº	Nivel	Gerencia	Inclusiones		
			Tipo de Inclusión	Unidad de Medida / Cantidad Anual	Sustento de Inclusión
	Tarea	Realizar acciones de seguimiento de la operatividad y desempeño de los servicios durante la pandemia (servicio internet, interrupciones, congestión, operatividad canales de atención al usuario, venta ambulatoria de chips, entre otros (Tarea nueva, Incorporar). **(Producto 1)**	Inclusión de tarea	Reporte de acciones: 2	Se ha visto por conveniente informar respecto a las acciones que se vienen realizando de seguimiento de la operatividad y funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el presente estado de emergencia, así como en temas altamente sensibles para la ciudadanía.
	Secretaría Técnica - ST Controversias				
	Indic.	Porcentaje de resoluciones declaradas nulas. **(Producto 2)**	Inclusión de indicador	Porcentaje: 10	Proveído de aprobación de la Gerencia General al Informe N°052-GPP/2020, en respuesta a la propuesta de ST planteada en el Informe N° 005-ST/2020.
	Procuraduría Pública - PP				
	Tarea	Elaborar informe de iniciativa normativa a partir de jurisprudencia	Inclusión de tarea	Informe de propuesta: 1	Se incluye de acuerdo a la lista del gantt aprobado por la Gerencia General
	Tarea	Elaborar informe de estadistica de casos por materia en la cartera.	Inclusión de tarea	Informe estadistico semestral: 1	Se incluye de acuerdo a la lista del gantt aprobado por la Gerencia General
	Gerencia de Administración y Finanzas - GAF				
	Indic.	% de documentos devueltos por los usuarios de las UO al Archivo Central, respecto del total de documentos que les fueron entregados en calidad de préstamo.	Inclusión de indicador	Porcentaje: 97	La presente meta se puede ejecutar ya que se puede realizar el seguimiento de los documentos prestados, a través trabajo remoto. El servicio archivístico es un proceso técnico que el Archivo Central debe realizar, en cumplimiento de la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Normas para servicios archivísticos en la Entidad Pública" del Archivo General de la Nación y lo establecido en la Ley 27806 "Ley de acceso y transparencia a la información pública".
	Gerencia de Asesoría Legal - GAL				
	Tarea	Elaborar una matriz de obligacione establecidas en los contratos de concesión que son materia de supervisión por parte del OSIPTEL.	Inclusión de tarea	Matriz aprobada: 1	Se incorpora de acuerdo a la lista del Gantt aprobada por la Gerencia General
	Tarea	Documento que recopila las obligaciones establecidas en normas emitidas por el OSIPTEL	Inclusión de tarea	Documento: 1	Se incorpora de acuerdo a la lista del Gantt aprobada por la Gerencia General
	Tarea	Implementación del Sistema ISO Antisoborno	Inclusión de tarea	Sistema implementado: 1	Se incorpora de acuerdo a la lista del Gantt aprobada por la Gerencia Genera

Nº	Nivel	Gerencia	Inclusiones		
			Tipo de Inclusión	Unidad de Medida / Cantidad Anual	Sustento de Inclusión
		Gerencia de Comunicación Corporativa - GCC			
	Tarea	Desarrollar Campaña de difusión del Hackatel	Inclusión de tarea	Campaña desarrollada: 1	Se incorpora esta meta de acuerdo a la lista del gantt aprobado por la Gerencia General.
	Tarea	Desarrollar campaña de difusión para promocionar el uso de COMPARATEL	Inclusión de tarea	Campaña desarrollada: 1	Se incorpora esta meta de acuerdo a la lista del gantt aprobado por la Gerencia General.
	Tarea	Desarrollar Campaña: Derechos de Usuarios	Inclusión de tarea	Campaña desarrollada: 1	Se incorpora esta meta de acuerdo a la lista del gantt aprobado por la Gerencia General.
	Tarea	Desarrollar Campaña: Buen Uso de Internet	Inclusión de tarea	Campaña desarrollada: 1	Se incorpora esta meta de acuerdo a la lista del gantt aprobado por la Gerencia General.
		Gerencia de Planeamiento y Presupuesto - GPP			
	Tarea	Elaboración en la liquidación técnico financiera de IOARR	Inclusión de tarea	Liquidación técnico financiera: 1	Se incorpora la meta de acuerdo a la programación de actividades ya programadas del área de inversiones.
	Tarea	Elaboración del registro de cierre de la IOARR	Inclusión de tarea	Registro de cierre: 1	Se incorpora la meta de acuerdo a la programación de actividades ya programadas del área de inversiones.
	Tarea	Realizar el registro de seguimiento de inversiones (Banco de inversiones del MEF)	Inclusión de tarea	Registro de seguimiento: 1	Se incorpora la meta de acuerdo a la programación de actividades ya programadas del área de inversiones.
	Tarea	Gestionar la capacitación en Transformación Digital	Inclusión de tarea	Capacitación realizada: 1	Se incorpora la meta de acuerdo a la programación de actividades ya programadas del área de inversiones.
	Tarea	Gestionar la capacitación en serie de webinars	Inclusión de tarea	Series de webinars: 3	Se incorpora la meta de acuerdo a la programación de actividades ya programadas del área de inversiones.
	Tarea	Revisión de TDR sobre el Canal de orientación Webchat	Inclusión de tarea	TDR presentados: 1	Se incorpora la meta de acuerdo a la programación de actividades ya programadas del área de inversiones.
	Tarea	Elevación del Modelo de Gestión Documental al comité de Gobierno Digital	Inclusión de tarea	Documento aprobado: 1	Se incorpora la meta de acuerdo a la programación de actividades ya programadas del área de inversiones.
		Gerencia Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas - GTICE			
	Tarea	Reingeniería de la plataforma virtual de servidores	Inclusión de tarea	Solución implementada: 1	Debido a que es una tarea ya ejecutada en el I trimestre, se está procediendo formalizar su incorporación en el POI.
Total de metas incluidas					