

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

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

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

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

Sobre el mismo, se informa que al 30 de septiembre del 2002 se ha cumplido con el 99.83% de las metas previstas para el tercer trimestre del año 2002, calculado según la Metodología para el Cálculo Trimestral del Cumplimiento de Metas establecido en el Anexo No. 3 del Convenio en mención.

**INDICADORES A EVALUARSE:**

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

<b>Meta para el tercer trimestre 2002</b>	36 empresas supervisadas.
<b>Situación al 30 de septiembre de 2002</b>	38 empresas supervisadas.
<b>Fuente</b>	Informes, Actas de Inspección Física y/o Constancias de Verificación.
<b>Porcentaje de cumplimiento de la meta</b>	106% de cumplimiento
<b>Ponderación trimestral asignada</b>	3.6%

**Indicador de Gestión 4.2:** Apelaciones resueltas

<b>Meta para el tercer trimestre 2002</b>	Resolver al 100% los recursos de apelación.
<b>Situación al 30 de septiembre de 2002</b>	Se han resuelto al 100% todos los recursos de apelación
<b>Fuente</b>	Base de datos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.
<b>Porcentaje de cumplimiento de la meta</b>	100% de cumplimiento
<b>Ponderación trimestral asignada</b>	3.75%

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

<b>Meta para el tercer trimestre 2002</b>	Emisión de 6 folletos informativos
---	------------------------------------

<b>Situación al 30 de septiembre de 2002</b>	Se emitieron 3 folletos en el segundo trimestre y se diseñaron 4 folletos en el tercer trimestre (ver Nota).
<b>Fuente</b>	Folletos
<b>Porcentaje de cumplimiento de la meta</b>	50% de cumplimiento
<b>Ponderación trimestral asignada</b>	2.5%

**Nota:** Durante el tercer trimestre se diseñaron y prepararon cuatro folletos informativos en formato digital, cuya impresión se adjunta. No se lograron conseguir auspicios para su impresión, y debido a medidas de austeridad dispuestas por el Decreto de Urgencia N° 030-2002 no se pudieron imprimir con recursos de OSIPTEL.

**Indicador de Gestión 5.1:** Proyecto educativo en telecomunicaciones: b) Colegios en Lima y principales provincias del país visitados

<b>Meta para el tercer trimestre 2002</b>	Visitar 2 colegios en Lima y 3 en Provincias.
<b>Situación al 30 de septiembre de 2002</b>	Se visitaron 2 Colegios en Lima y 4 en Provincias.
<b>Fuente</b>	Colegios
<b>Porcentaje de cumplimiento de la meta</b>	120% de cumplimiento
<b>Ponderación trimestral asignada</b>	5%

**Indicador de Gestión 5.2:** Aprobación del plan estratégico.

<b>Meta para el segundo trimestre 2002</b>	Aprobación de 1 Plan Estratégico.
<b>Situación al 30 de junio de 2002</b>	1 Plan Estratégico aprobado
<b>Fuente</b>	Acuerdo No. 158/262/02 de la Sesión del Consejo Directivo N° 158 del 27 de septiembre del 2002
<b>Porcentaje de cumplimiento de la meta</b>	100% de cumplimiento
<b>Ponderación trimestral asignada</b>	15%

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

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

1. **Iniciar la operación de los sistemas de información, recojo y procesamiento de quejas, sugerencias y comentarios de los usuarios y haber simplificado significativamente los trámites de acuerdo al programa de desregulación administrativa y simplificación de trámites:**

Con el objetivo de facilitar y simplificar el acceso de los usuarios a la información sobre reclamos y sugerencias, así como optimizar el procedimiento de reclamos de los usuarios, el OSIPTEL ha implementado en su página web una “Guía de Procedimiento de Reclamos vía web” mediante la cual el usuario es orientado en

cuanto al diseño de sus documentos de reclamo, al mismo tiempo que se le brinda información relacionada a su caso específico en cuanto a tiempos de respuesta y pasos a seguir respecto de sus reclamos con los servicios de telecomunicaciones. Dicho aplicación puede ser encontrada en la siguiente dirección de la página web de OSIPTEL:

<http://www.osiptel.gob.pe/Index.ASP?T=P&P=3285>

Además, se han establecido mejoras en la atención a usuarios con la finalidad de mejorar la calidad del servicio prestada en la atención personal y escrita. Cabe señalar que la atención telefónica viene siendo realizada a través de la central telefónica de orientación FonoAyuda. El detalle de las mejoras se encuentra en el Informe N°002-GCC/2002 remitido a la Gerencia General el pasado 10 de octubre, el cual se adjunta como anexo.

Finalmente, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 044-2002-CD/OSIPTEL mediante la cual se sustituyen artículos de la Resolución que aprobó la Directiva sobre normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, mediante la cual se amplían las materias objeto de reclamo. Dicha norma se adjunta al presente informe.

**2. Disponer de un plan estratégico institucional actualizado “por lo menos” para el período 2003-2007:**

En Sesión del Consejo Directivo N° 158 del 27 de septiembre del 2002 mediante Acuerdo No. 158/262/02 se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2003 – 2007 de acuerdo a lo establecido en el Convenio de Gestión.

Para la elaboración del Plan Estratégico Institucional se siguió el esquema del proceso de elaboración de la Directiva para la Formulación de los Planes Estratégicos Institucionales 2002-2006, desarrollada por el Ministerio de Economía y Finanzas. Además, se sostuvo una Jornada de Planeamiento Estratégico con la participación de profesionales de OSIPTEL donde se elaboró una versión preliminar del Plan Estratégico, el cual fue sometido a un proceso de revisión y perfeccionamiento, en el cual han participado los funcionarios y profesionales de OSIPTEL y que dio lugar al documento que se adjunta.

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

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

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

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



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

Notas:

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

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

\_\_\_\_\_  
Responsable de la Oficina de Auditoria Interna

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

## ANEXO

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

<b>Variables que intervienen en el indicador:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de empresas supervisadas al tercer trimestre.</li></ul>
<b>Valores de las variables que intervienen en el indicador:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de empresas supervisadas al tercer trimestre: 38 empresas.</li></ul>
<b>Fuente de información:</b>	Actas de supervisión

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

### **Indicador 4.2: Apelaciones resueltas**

<b>Variables que intervienen en el indicador:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de expedientes de apelación resueltos</li><li>• Número de expedientes ingresados</li></ul>
<b>Valores de las variables que intervienen en el indicador:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de expedientes de apelación resueltos 2.881 expedientes</li><li>• Número de expedientes ingresados 2.881 expedientes</li></ul>
<b>Fuente de información:</b>	Base de datos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

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

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

<b>Variables que intervienen en el indicador:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Folletos informativos emitidos</li></ul>
<b>Valores de las variables que intervienen en el indicador:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Folletos informativos emitidos al tercer trimestre: 3 folletos informativos emitidos al segundo trimestre y 4 folletos diseñados al tercer trimestre..</li></ul>
<b>Fuente de información:</b>	Ejemplares

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar el informe sobre el Proyecto Educativo en Telecomunicaciones, así como impresiones de los 4 folletos informativos diseñados.

**Indicador 5.1: Proyecto educativo en telecomunicaciones: b) Colegios en Lima y principales provincias del país.**

<b>VARIABLES QUE INTERVIENEN EN EL INDICADOR:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colegios en Lima y principales provincias del país visitados.</li></ul>
<b>VALORES DE LAS VARIABLES QUE INTERVIENEN EN EL INDICADOR:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colegios en Lima y principales provincias del país visitados: 2 colegios en Lima y 4 en provincias.</li></ul>
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	Colegios

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar el informe sobre las visitas informativas a colegios de Lima y provincias.

**Indicador 5.2: Aprobación del Plan Estratégico.**

<b>VARIABLES QUE INTERVIENEN EN EL INDICADOR:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Estratégico aprobado.</li></ul>
<b>VALORES DE LAS VARIABLES QUE INTERVIENEN EN EL INDICADOR:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Estratégico Aprobado: 1</li></ul>
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	Acuerdo No. 158/262/02 de la Sesión del Consejo Directivo N° 158 del 27 de septiembre del 2002

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar el Plan Estratégico de OSIPTEL para el periodo 2003 – 2007 y su aprobación por Consejo Directivo.

**VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA  
INTERNA DEL CUMPLIMIENTO  
TRIMESTRAL DE LAS METAS  
PROGRAMADAS EN EL CONVENIO  
DE GESTIÓN**

# **DOCUMENTACION SUSTENTATORIA**

## **INDICADOR 1.1:**

### **SUPERVISIÓN DEL MARCO NORMATIVO EN MATERIA DE USUARIOS**

**DOCUMENTACION SUSTENTATORIA**

**INDICADOR 4.2:**

**APELACIONES RESUELTAS**

# **DOCUMENTACION SUSTENTATORIA**

## **INDICADOR 5.1:**

### **PROYECTO EDUCATIVO EN TELECOMUNICACIONES:**

#### **A) FOLLETOS INFORMATIVOS**

# **DOCUMENTACION SUSTENTATORIA**

## **INDICADOR 5.1:**

### **PROYECTO EDUCATIVO EN TELECOMUNICACIONES:**

#### **B) COLEGIOS EN LIMA Y PRINCIPALES PROVINCIAS DEL PAIS VISITADOS**

# **DOCUMENTACION SUSTENTATORIA**

## **INDICADOR 5.2:**

### **APROBACION DEL PLAN ESTRATEGICO**

# **DOCUMENTACION SUSTENTATORIA**

**PRESENTACIÓN DE LA  
INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN Y  
EVALUACIÓN PRESUPUESTAL EN  
LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN  
LOS ARTÍCULOS 26º Y 27º DE LA  
DIRECTIVA N° 010-2001-EF/76.01**

# **DOCUMENTACION SUSTENTATORIA**

**NO INCREMENTO DE LAS  
REMUNERACIONES, SUELDOS Y  
BONIFICACIONES DE SUS  
TRABAJADORES DURANTE EL AÑO  
FISCAL 2002**

# **DOCUMENTACION SUSTENTATORIA**

## **CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE ATENCION A USUARIOS, PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

**DOCUMENTACION SUSTENTATORIA**

**FLUJO DE CAJA MENSUAL  
PROYECTADO AL CIERRE DEL AÑO  
FISCAL 2002**