UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Supervision y Fiscalización

SUB GERENCIAS. Supervision de la Calidad del Servicio. Supervisión de los Derechos de los Usuarios: y, de Gestión a la Supervisión y Fiscalización

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

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

: Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones Actividad 1

: Evaluación de los indicadores de calidad Sub Actividad 1

: Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y urbanas otras obligaciones. Sub Actividad 2

: Supervisión de los Aportes. 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. Sub Actividad 5

: Fortalecer el marco normativo para la función supervisora y fiscalizadora Sub Actividad 6

#### PROGRAMACIÓN FÍSICA

100			CANTIDAD		AL III TRIMESTR	E		IV TRIMESTRE		An	uai
<u>\$</u>	INDICADORES (DE PRODUCTO I ACTIVIDAD )	ACICAM	2018	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e )	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1000	Índice de calidad del servicio de telefonia móvil	Índice	0.80				0.80	0.97	120.85	0.97	120.85
	Nivel de calidad de cobertura del servicio de telecomunicaciones (Indic P)	Porcentaje (de estado)	>= 95%				>=95%	99.66%	104.91	99.66%	104.91
Р	Porcentaje de Centros Poblados Urbanos con servicio de cobertura móvil supervisados para verificar los indicadores de calidad móvil	Porcentaje	40%				40%	45.67%	114.18	45.67%	114.18
	Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nível de velocidad de internet (1) Indic P)	Porcentaje	50%				50%	50.00%	100.00	50.00%	100.00
	Índice de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet (Indic P)	Porcentaje	85%				85%	92.53%	108.86	92.53%	108.86
AEI 02.03	% de monitoreos en los que de encontrarse problemas, se	Porcentaje	60%				60%	16%	26.67	16.00%	26.67
AEI 02.03	% de supervisiones que generaron correcciones durante la supervisión	Porcentaje	30%				30%	67.8%	226.00	67.80%	226.00
AEI 02 02	% de compromisos de mejora ejecutados por las empresas	Porcentaje	50%		W = -		50%	67.1%	134.26	67.13%	134.26
	% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas	Porcentaje	75%	- 32 - 10			75%	66.7%	88.93	66.70%	88.93
		CUANTIFICAC	ÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTR	IE .	Programación IV Trimestre	Ejecución IV Trimestre	Cumplimiento	A	nual

938		CUANTIFICACIO	ON DE TAREAS		AL III TRIMESTRE		Progr	amació	n <b>IV Tri</b> tr	nestre	Eje	cución l'	V Trime	stre	Cumplimiento	An	ual
Иe	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM ( 0)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) ≠ (c) + (e)	Cumplimiento 9 (f/a)*100
P1	Localidades Supervisadas (UM P1)	Localidades supervisadas (*)	6,960	4,878	7,965	163.28		2 100	2.082	2,082	4		1,419	1,423	68	9,388	134.89





		CUANTIFICACIO	ÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRI		Prog	ramack	ón IV Tri	mestre	Eje	cución	IV Trim	estre	Cumplimiento	A	nual
N	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (¢)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	N TRIM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento 9 (f/a)*100
1	Supervisión de los Indicadores de telecomunicaciones		ECH N					-		1000	Dialitinos.	~	-			1-7-	
1.1	N° de supervisión de los indicadores de telecomunicaciones (Um Act PP)	Supervisiones (*)	15,365	10,562	15,014	142.15			4,803	4,803			2,379	2,379	50	17,393	113.20
1.1	Evaluación de los Indicadores de calidad						04					Carried I	the same of	-			-
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)	Intervendones (10)	24	16	42	262.50	2	3	3	8	3	5	11	19	238	61	254.17
1.1.2		Centros Poblados Urbanos	460	230	331	143.91			230	230			309	309	134	640	139.13
	de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT)	Intervenciones (10)	2	2	3	150.00				0	0	0	0	0		3	150.00
1.1.3	Verificar 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	6	3	8	266.67	1	1	1	3	0	0	0	0	0	8	133.33
1.1.5	Supervisar y/o Monitorear el Índice de Conectividad Distrital	Intervenciones (10)	2	1	1	100.00			1	1			1	1	100	2	100.00
PAE 5.2.2.	Difundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad	Publicaciones de reportes en la web	2	2	2	100.00				0	0	0	0	0		2	100.00
PAE 6.1.2.	Ejecutar acciones de supervisión y/o de monitoreo sobre la calidad del servicio público móvil (Cumplimiento del contrato de cobertura de 4G LTE).	Intervenciones (10)	1						1	1	0	0	4	4	400	4	400.00
1.2	Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones des	plegados en áreas	rurales y/o urba	inas,	DATE REPORT		02000	to en		CONTRACTOR OF THE PERSON NAMED IN			10 CE200				The state of the s
1.2.1	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales y/o urbanas	Localidades intervenidas (**)	2,500	1950	3497	179.33			550	550			156	156	28	3,653	146.12
1.2.2	Supervisar y/o monitorear la cobertura del servicio móvil en áreas rurales y/o urbanas así como el servicio datos, infraestructura, neutralidad, entre otros	Localidades intervenidas (**)	800	600	3495	582.50			200	200			903	903	452	4,398	549.75
1.2.3	Ejecutar acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Red Dorsal	Intervenciones (10)	176	132	333	252.27			44	44			105	105	239	438	248.86
1.3	Fiscatización en los casos de incumplimiento.	MISARSKIA	3/3/11				(COMPAN)					NATIO-310	-				
1,3,1	Realizar acciones de fiscalización en los casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras.	Fiscalizaciones	S.R.	\$R	83					SR	19	20	23	62		145	





		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL III TRIMESTRE		Progra	amación	IV Trin	nestre	Ejec	cución l	V Trime	stre	Cumplimiento	Ar	ual
	ACTIVIDAD I YAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (#)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento (fra)*100
1.4	Realización de propuestas de modificación/emisión de normas re	lacionadas a la ca	lidad o cobertura	e de los servicios p	úblicos de telecomu	nicaciones.			-146		ATO			PART	ALASTE LUES		i desa
1.4.1.	Realizar propuestas técnicas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios de telecomunicaciones; así como a la prestación de servicio en zonas rurales	Propuesta	2						2	2	1		1	2	100	2	100.00
AEI 02.03	Monitoreo, compromisos de mejora, supervisión y fiscalización el	licaz de la calidad	de la prestación	de los servicios de	telecomunicacione					3/04/2		3 3 3		100	ings solve		
AEI 02.03.01	Evaluar e implementar mecanismos de prevención que den alertas tempranas para evitar incumplimientos	Mecanismos Nuevos y/o Mejorados	3	3	3	100.00								0		3	100.00
AEI 02.03.02	Documento respecto a la implementación de alternativas innovadoras costo-efectivas de monitoreo	Nuevos Mecanismos Costo- Efectivos	2	2	0	0.00							2	2		2	100.00
02.03.03	Realizar un diagnóstico de la demanda actual y futura de supervisión en el contexto institucional, adoptando las mejores prácticas internacionales para potenciar la función supervisora y que responda a los requerimientos del mercado	Diagnostico	1	1	0	0.00							1	1		1	100.00
	Difundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad	Reporte comparativo en la web institucional	2	2	2	100.00								0		2	100.00

<sup>(\*)</sup> Se mantiene la unidad de medida del Presupuesto por Resultados, incluyendo también a los monitoreos (facultad dentro de la función de supervisión de acuerdo al LPAG).

(\*\*) Entiéndase que el término "intervenidas" incluye las supervisiones y/o monitoreos.







UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Supervision y Fiscalizacion

SUB GERENCIAS: Supervision de la Calidad del Senicio, Supervision de los Derechos de los Usuarios; y, de Gestion a la Supervision y Fiscalizacion

# ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

Acción Común

AEI 02.01

: Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios

#### PROGRAMACIÓN FÍSICA

NETS OF			CANTIDAD ANUAL		AL III TRIMESTA	RE					IVTR	IMESTR	E			An	ual	
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD )	UNIDAD DE MEDIDA	2018 (#)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100		-	ramado (d)			Ejecu (e			Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE
AEI 02.01.01	% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de calidad de prestación implementadas y/o mejoradas	Porcentaje	LB	LB	0%	0.00						50	%			50%	100.00	GSF- Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio
AEI 02.01.02	% de herramientas de vigilancia de la calidad de prestación de los servicios con efectividad en su uso	Porcentaje	LB	LB	0%	0.00						80	)%			80%	100.00	GSF- Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio
AEI 02.01.03	% de problemas de calidad de prestación de servicios de telecomunicaciones analizados oportunamente	Porcentaje	80%					6	10%			83	3%		104,13	83%	104.13	GSF- Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio
		CUANTIFICACIO	ON DE TAREAS	ELM &	AL III TRIMESTI	RE	Progr	ramaci	on iV Tr	imestre	Eje	cución i	V Trimes	tre	Cumplimiento	A	nual	
	ACTIMIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	OVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento 5 (f/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTITAREA
AEI 02.01	Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de	los servicios de	telecomunica	ciones impleme	ntado para ben	eficio de los usua	rios		1018		75-5	24.25						
02.01.01	Establecer el proceso de vigilancia y análisis del mercado y un equipo responsable	Proceso de Vigilancia Establecido	1						1	1			1	1	100	1	100.00	GSF- Equipo de Vigilancia
AEI 02.01.01.01 (Tarea)	Conformación del equipo de vigilancia y análisis del mercado, respecto a la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras	Equipo de Vigilancia conformado	1	1	1	100.00										1	100.00	GSF
AEI 02.01.01.02 (Tarea)	Definir el proceso de vigilancia y análisis del mercado, así como las funciones que correspondan a cada integrante del equipo responsable.	Proceso de Vigilancia definido	1	1	0	0.00							1			1	100.00	GSF- Equipo de Vigilancia
AEI 02.01.01.03 (Tarea)	Evaluación de la información de los SSPPTT recibida por OSIPTEL según normativa	Reporte Técnico/Estadís tico	4	3	2	66.67			1	1			3		300	5	125.00	GSF-Equipo de Vigilancia





		CUANTIFICACIO	ÓN DE TAREAS	SEE SE	AL III TRIMESTI	RE	Prog	gramac	ión IV T	rimestre	EJ	ecución i	IV Trime	stre	Cumplimiento	Ai	nual	1000
Иs	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TARE/
02.01.02	Identificar la información que resulte necesaria para realizar las labores de vigilancia	Información identificada	1	1	0	0.00					-		1	1		1	100.00	GSF- Equipo de Vigilancia
02.01.03	Establecer los mecanismos necesarios de cooperación para solicitar información de manera conjunta con el MTC y FITEL y para facilitar la labor de vigilancia	Mecanismo de Cooperación establecidos	1						1	1			1	1	100	1	100.00	GSF- Equipo de Vigilancia
02.01.04	Identificar todos los sistemas de las empresas operadoras a los que el OSIPTEL debería acceder directamente para consultas. Evaluar convenío con el MTC y FITEL de ser necesario	Sistemas Identificados	1	1	1	100.00										1	100.00	GSF- Equipo de Vigilancia
02.01.05	Establecer los mecanismos necesarios para contar con información a tiempo real y de acceso directo frente a aquella que reporta la empresa operadora de manera periódica	Mecanismos Establecidos	1						1	1			1	1	100	1	100.00	GSF- Equipo de Vigilancia
02.01.07	Integrar bases de datos sobre la información existente y la ausente generada en cuanto a problemas de calidad de la prestación de los servicios	Bases de Datos Integradas	1						1	1		·	1	1	100	1	100.00	GSF- Equipo de Vigilancia
02.01.09	Identificar problemas de calidad de la prestación de los servicios (por tipo de servicio)	Informe identificando problemas de calidad	1						1	1	-		1	1	100	1	100.00	GSF- Equipo de Vigitancia
02.01.10	Generar reportes periódicos sobre los problemas de calidad de la prestación de los servicios (por tipo de servicio)	Reportes de problemas de calidad	9	6	0	0.00	1	1	1	3			9	9	300	9	100.00	GSF-Equipo de Vigilancia
02.01.11	Determinar las prioridades para el proceso de supervisión y fiscalización.	Informe de priorización de supervisión y fiscalización (Prioridades)	1	1	1	100.00										1	100.00	GSF- Equipo de Vigilancia
02.01.12	Elaborar y remitir a GTICE el listado de herramientas necesarias para el análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones	Listado de Herramientas elaborado	2	1	1	100.00			1	1			1	,	100	2	100.00	GSF- Equipo de Vigilancia





UNIDADES ORGÁNICAS : Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencía

INVOLUCRADAS : Gerencia de Fiscalización y Supervisión

Secretaria Tecnica

#### ESTRUCTURA

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

Actividad 1 : Regulación Tanfaria Minorista

Actividad 2 : Regulación de Cargos de Interconexión y tarifas mayoristas Actividad 3 : Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas

Actividad 4 : Seguimiento de mercados

Actividad 5 : Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, 🖼 como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico

Actividad 6 : Contabilidad regulatoria y evaluación de los periodos de concesión

Actividad 7 : Supervisión Tarifaria y de Interconexión

Actividad 8 : Solución de controversias en la via administrativa con y sin comisión de infracciones

Actividad 9 : Solución de controversias en segunda instancia administrativa

Actividad 10 : Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia

Actividad 11 : Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas

Actividad 12 : Capacitación a empresas operadoras en materia de controversia

#### PROGRAMACION FISICA

			CANTIDAD ANUAL		AL III TRIMEST	RE		IV TRIMESTRE		Ar	leur	
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD )	UNIDAD DE MEDIDA	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e )	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE
	Índice de intensidad competitiva de telefonia móvil.	Índice	>1			V	>1	1,14	114.10	1.14	114.10	GPRC
	Índice de precios de telefonia móvil.	Índice	<1				<1	0.96	104.49	0.96	104.49	GPRC
	Índice de intensidad competitiva de internet móvil.	Indice	>1				>1	1.65	164.80	1.65	164.80	GPRC
	Índice de precios de internet móvil.	Indice	<1	-			<1	0.34	294.99	0.34	294.99	GPRC
	Índice de intensidad competitiva de internet fijo.	Indice	>1				>1	1.26	126.30	1.26	126.30	GPRC
	Índice de precios de internet fijo,	Indice	<1				<1	0.92	109.29	0.92	109.29	GPRC
	Índice de intensidad competitiva de TV de paga.	Índice	>1				>1	1.08	108.30	1.08	108.30	GPRC
	Índice de precios de TV de paga.	Índice	<1		-3.88		<1	1.01	99.40	1.01	99.40	GPRC
R	Porcentaje de problemas de competencia analizados que cuentan con políticas y/o estrategias definidas.	Porcentaje	75%		87.00%		75.00%	83.00%	110.67	83%	110.67	GPRC
	% de normas vigentes actualizadas (modificadas o derogadas).	Porcentaje	LB				LB	5.00%	100.00	5%	100.00	GPRC
	Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonia Fija.	Millones de Nuevos soles	175.00				175.00	173.60	99.20	173.60	99.20	SG de Regulación
	Monto del ahorro anual total acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbano/rural.	Millones de Nuevos soles	26.50				26.50	31.30	118.11	31.30	118.11	SG de Gestión y normatividad
	% de hogares pertenecientes a los estratos C, D y E con al menos dos servicios de telecomunicaciones	Porcentaje	58%				58.00%	76.00%	131.03	76%	131.03	SG de Análisis Regulatorio





A1.1	Porcentaje de resoluciones que aprueban contratos de interconexión, de dinero electrónico, compartición de infraestructura, operador móvil virtual (OMV) y operador de infraestructura móvil rural (OIMR)dentro del plazo legal aplicable.	Porcentaje	95%	95.00%	100.00%	106.26	95.00%	100.00%	105.26	100%	105.26	SG de Normalividad
A1.2	% de resoluciones que establecen mandatos de interconexión emitidas dentro del plazo	Porcentaje	95%	95.00%	100.00%	105.26	95.00%	100.00%	105.26	100%	105.26	SG de Normatividad
A1.5	% de reportes y pedidos de información varios, respondidos dentro del plazo otorgado o en máximo 7DH	Porcentaje	88%	85.00%	100.00%	117.65	88.00%	100.00%	113.64	100%	113.64	GPRC - SG de Regulación / SG de Gestión y Normatividad
AEI 01.04	% de supervisiones de competencia ejecutados en plazo	Porcentaje	70%		2		70.00%	100.00%	142.86	100%	142.86	GSF
	N° de Expedientes resueltos en plazo	Expediente resuelto	5				5.00	10.00	200.00	10.00	200.00	stcco
AEI 01.05	% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Porcentaje	80%				80%	91.00%	113.75	91%	113.75	STCCO-STTSC
	% de controversias resueltas en el año (Indicador de eficacia)	Porcentaje	70%				70%	75.00%	107.14	75%	107.14	STCCO-STTSC
EI 01.05	% de efectividad de los Informes de Investigación Preliminar de Oficio	Porcentaje	60%				60.00%	80.00%	133.33	80%	133.33	STCCO
EI 01,05	% de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia	Porcentaje	50%				50.00%	82.00%	164.00	82%	164.00	STCCO-STISC

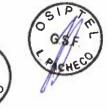
450		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL III TRIMEST	RE	Pr		nación estre	IV	Ejecı	ición R	/ Trim	estre	Cumplimiento	A	nual	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (fia)*100	RESPONSABLES DE LA ACTITAREA
P2	Elaborar Medidas Regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario. (UM de la Act. 1 del P2)	Medidas regulatorias	8	6	8	133.33		1	1	2			1	1	50	9	112.50	Gerencia
1.0	Regulación Tarifaria Minorista						0.01	-	21.11			D 77						
1.1	Ajustes trimestrales de tarifas de servicios de categoria i de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	4	3	3	100.00		1		1		,		1	100	4	100.00	
1.2	Ajuste de la tarifa local Fijo- Móvil de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1		1				1	1					0	1	100.00	Outermain de Oursdouite
1,3	Ajuste de las Tarifa Social de TM	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100.00				0						1	100.00	Subgerencia de Regulación
1,4 AEI 01.02.08	Revisión de la Tarifa FIJO MOVIL y FIJO FIJO	nforme de análisis de mercado TUP- M	2		0				2	2	1			1	50	1	50.00	



ST-TSC ST-TSC







		CUANTIFICACIÓN	DE TAREAS	ARREST TO	AL III TRIMEST	RE	Pi	ogram Trime	ación estre	IV	Ejecu	ición i	V Trim	estre	Cumplimiento	Ar	nual	
K	ACTIVIDAD I TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRB	DICIEMBRE	IV TRUM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTITAREA
2	Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayori		Pale II			R. W. WELL	_			1000				1000		The second		a de constitución de constituc
2.1	Diferenciación de los cargos de interconexión tope para su aplicación en áreas urbanas y rurales	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100.00										1	100.00	Subgerencia de Gestión y Normatividad
2.3 AEI 1.02.02	Revisión de cargos de interconexión tope por terminación en la red móvil	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100:00					Ç.					1	100.00	Subgerencia Técnica
3	Modificaciones normativas o emisión de nuevas norma		76-1-13		and the same	GALLET ALCOHOL		100	P. 150	385	Service.		1			200		
3,1	Determinar la existencia de proveedores importantes en los mercados analizados	Proyecto de Resolución	2	1	2	200.00			1	1					0	2	100.00	Subgerencia de Evaluación Políticas de Competencia
3.2	Informe de análisis de medidas para promover y salvaguardar el nivel de competencia en los mercados de telecomunicaciones	Informe sustentario con opinión técnica	2	1	2	200:00			1	1		1		1	100	3	150.00	Subgerencia de Evaluación Politicas de Competencia Subgerencia de Análisis Regulatorio
3.4 AEI 1.02.03		Propuesta de norma	7	5	5	100.00		1	1	2		1	1	2	100	7	100.00	Subgerencia de Gestión y Normatividad
3.5	Revisión de análisis de normas relativas al régimen tarifario	Documento de Trabajo	2	1	1	100.00			1	1			1	1	100	2	100.00	Subgerencia de Regulació
4	Seguimiento de mercados			the street,			1898	per jud	-	Page 1		1000		District of the last		17.00	TOTAL PERSONAL PROPERTY.	D. L
4.1	Realizar el seguimiento a la oferta comercial de principales empresas del sector	Reporte	6	5	5	100.00			1	1	1			1	100	6	100.00	Subgerencia de Evaluación Políticas de Competencia
42	Proveer al mercado y a las diferentes áreas del OSIPTEL con información sobre las estadísticas del sector	Memorandos, ayudas memoria, base de datos	SR	ŞR	128					SR	8	19	23	50		178		Subgerencia de Regulació Gerencia
4.3	Poner en conocimiento de GFS los incumplimientos detectadas en el análisis de la información estadística periódica emitida por las empresas y el seguimiento a la oferta comercial	Informe	\$R	SR	10					SR	2		1	3		13		Todas las subgerencias
4.4 AE1 03.02.07	Elaborar comparaciones internacionales sobre diversos temas a fin de proponer regulaciones, emisión de normas, modificaciones a normas existentes, etc.	PPT	3		1				3	3		1	1	2	67	3	100.00	Subgerencia de Evaluación Políticas de Competenci Subgerencia de Regulacio
4.5 AEI 01.02.01	Elaborar estudios económicos y tecnológicos de temas regulatorios y de competencia de los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones identificados como retevantes, así como de prospectiva sobre tecnologias y servicios futuros.	Documento de Trabajo	6	4	4	100.00		1	1	2		2		2	100	6	100.00	Subgerencia de Evaluació Políticas de Competenci Subgerencia de Regulaci





		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL III TRIMESTI	RE	P		naciór estre	ı IV	Ejecu	ción IV	Trime	estre	Cumplimiento	Ar	rual	BALL BALL
Nº.	ACTIVIDAD I TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA
5	Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión,	así como de comp	artición de infra	estructura y de en	tidades emisoras d	le dinero electrónico						_						
5.1	Emitir pronunciamiento, dentro del plazo legal, sobre los acuerdos de interconexión, compartición, dinero electrónico, operadores móviles virtuales u operadores que acceden a facilidades de red, presentados al OSIPTEL por las empresas operadoras.	10.539.7	SR	SR	10					SR	2	3	1.	6		16		Subgerencia de Gestión y Normatividad
5.2	Elaborar resoluciones que aprueban los mandatos de interconexión, dinero electrónico, compartición de intraestructura u operadores móviles virtuales.	Resolución aprobada	SR	SR	58		100			SR	1	1	3	5		63		Subgerencia de Gestión y Normatividad
6	Contabilidad regulatoria y evaluación según metodolog	ia de renovación d	e concesiones				By all			STATE OF				-				
6.1	Evaluar, de acuerdo a la metodología aprobada, las concesiones de empresas que solicitan la renovación de su concesión al MTC así como realizar el análisis anual	Informe de evaluación por empresa solicitante Informe de evaluación anual	1		1.				1	1				STATES STATES	0	1	100.00	Subgerencia de Regulación
AEI 01.02	Politicas y estrategias formuladas e implementadas par	a promover la com	petencia entre e	empresas operado	ras.					-					<b>VIVACIAN</b>		une de la	
01.02.06	Formular el cálculo de multas del TUO de infracciones	Informe con fórmulas de calculo	1						1	1		T	0	0	0	0	0.00	GPRC
7.0	Supervisión Tarifaria y de interconexión	WINDS STREET	No. of Contract of		1 THE 1							Mines and a second	-				TOTAL PROPERTY.	
7.1		Intervenciones (4)	24	16	1	6.25	4	4	4	12			26	26	217	27		GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios
7,2	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de las condiciones técnicas de la interconexión (según requerimiento)	Intervenciones (4)	S.R.	SR	0					SR			ı	0		0		GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
AEI 01.04	Monitoreo, supervisión y fiscalización del mercado de te	elecomunicaciones	oportuno para	beneficio de los u	suarios		48			o in	u dia				- III (2001)		eville is	
01.04.01	Realizar un diagnóstico de recursos humanos y materiales requeridos para fortalecer el monitoreo, mitigar prácticas anticompetitivas y promover competencia	Diagnóstico	1	1.	0	0.00						T	,	1		1	100.00	GSF - Equipo de Vigilancia
01.04.02	Coordinar con GPRC el proceso de planificación y priorización de las acciones de monitoreo	Reuniones de Coordinación	2	2	4	200.00								0		4	200.00	GSF - Equipo de Vigilancia
01.04.03	Coordinar estrechamente con GPRC para entregar la información recogida, de modo que se integre a las bases de datos en donde corresponda	Reuniones de Coordinación	4	3	6	200.00			1	1				0	0	6	150.00	GSF - Equipo de Vigilancia
01.04.05	Elaborar y difundir una matriz que contenga los principales requerimientos que necesitan actualización, adernás de los criterios de prioridad e importancia	Matriz de Requerimientos	1	1	0	0.00							,	1		1	100.00	GSF - Equipo de Vigilancia









		CUANTIFICACIÓN	DE TAREAS		AL III TRIMESTRE		Pr	ogran Trim	ación estre	IV	Ejecu	ición í	V Trim	estre	Cumplimiento	An	ual	
Nº	ACTMOAD (TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (#)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTITAREA
01.04.06	Realizar las coordinaciones necesarias para la fijación de plazos para la respuesta a los requerimientos referidos a competencia	Reuniones de Coordinación	2	2	3	150.00		_						0		3	150.00	GSF - Equipo de Vigilancia (Contribuyentes GPRC- GPSU-GOD)
01.04.07	Evaluar los esquemas de multas y sanciones según corresponda	Informe de Evaluación	1						1	1			1	1	100	1	100.00	GSF - Equipo de Vigilancia
8	Solución de controversias en la vía administrativa con y	sin comisión de i	nfracciones						44000	-	Trans.		100			one in the		A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH
8.3	Emitir Informe Instructivo	Informe Instructivo	S.R	SR	5				M	SR				0		5		STCCO
8.4	Emitir Resolución Final del Cuerpo Colegiado Ordinario	Resoluciones finales	\$.R	SR	8		33			SR	2			2		10		STCCO
8.5	Tramitar Procedimiento sancionador por incumplimiento de resoluciones del CCO	Resoluciones	S.R	SR	0					SR				G		0		STCCO
8.6	Tramitar Procedimiento sancionador por infracciones cometidas durante la tramitación de controversias	Resoluciones	S.R	SR	0			8.0		SR				0		0		STCCO
8.7	Realizar Seguimiento al cumplimiento de las resoluciones emitidas por el CCO	Informe	\$.R	SR	0					SR				0		0		STCCO
NUEVO	Emitir Resolución sobre Admisibilidad de procedimientos	Resoluciones de admisibilidad	S.R	SR	14					SR		7	1	8		22		STCCO
NUEVO AEI 01.05.09	Establecer los mecanismos necesarios para evaluar y monitorear el desempeño de los Cuerpos Colegiados	Mecanismo necesario establecido	1 .	1	1	100.00	L							0		1	100.00	STCCO
AEI	Elaborar y difundir una matriz que contenga criterios de importancia e impacto de las controversias resueltas por las instancias de solución de controversias.	Matriz	1	1	1	100.00								0		:1:	100.00	STCCO
NUEVO AEI 01.05.11	Evaluar la uniformidad o discrepancia de criterios entre las instancias de solución de controversias	Informe de análisis	1	1	1	100.00								0		1	100.00	STCCO/STTSC
9	Solución de controversias en segunda instancia admin	istrativa				U BEAMSL	1		-	Toronto.	SULES.	100		Total Control				
9.2	Emitir la resolución final	Resoluciones finales	S.R.	SR	4		4			SR		_		100		4	ļ	STTSC
9.3	Emitir resolución u oficio de trastado de recurso de apelación	Documento de Traslado	S.R.	SR	10	70.9	190			SR		201 15	1	1		11		STTSC
10	Investigaciones para la detección de infracciones a las	normas de libre y	eal competen				T	I				T	_	1000				
10.1 AEI 01.05.01	Identificar conductas o problemas de competencia que son materia de investigación de oficio de manera que puedan ser desarrolladas oportunamente	Diagnostico / análisis de practicas	4	2	2	100.00			2	2			2	2	100	4	100.00	ST/STCCO
AEI 01.05.06	Realizar reuniones intergerenciales para recabar información sobre posibles conductas anticompetitivas o desleales	Acta de reunión	2	2	2	100.00								0		2	100.00	ST/STCCO
AEI 01.05.02	Gestionar el desarrollo de un sistema de denuncias electrónicas anónímas para la identificación de conductas anticompetitivas y/o desleales	Sistema desarrollado	1						1	1			1	1	100	1	100.00	ST / STCCO / STTSC











		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS	Links of	AL III TRIMESTE	RE	Pi	ogran Trim	nación estre	IV	Ejeci	ución (	V Trim	estre	Cumplimiento	Ar	nual	
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTITAREA
AEI 01.05.03	Gestionar el desarrollo de un sistema de denuncias y reclamaciones electrónicas formales para los procedimientos de controversias	Sistema desarrollado	1						1	1				0	0	0	0.00	ST/STCCO/STTSC
	Elaborar una guía del programa de clemencia en telecomunicaciones	Guía elaborada	1						1	1			1	1	100	1	100.00	ST/STCCO/STTSC
11	Elaboración de propuestas y/o recomendaciones norma	ativas		1100				2000				ENGLIS	ill Co			VIII STATE OF THE		
11.1	Emitir opinión o comentarios sobre propuestas normativas o informes recibidos.	Opínión sustentada	S.R.	SR	6					SR				0		6	4. CON	ST
11.2	Adecuación de los Cuerpos Colegiados Permanentes al Reglamento de Solución de Controversias	Propuesta elevada al CD	1	1	1	100.00								0		1	100.00	STCCO
12	Capacitación a empresas operadoras en materia de con	troversia			like the second	and the same	Chicago	65.	9.97.59	The same of		Žasas e		-	X		San	AND HOLD THE RESERVE OF THE PARTY OF THE PAR
12.1	Realizar talleres de capacitación interna	Talleres	2	1	1	100.00			1	1		1	٦	1	100	2	100.00	STTSC-STCCO
12.2	Realizar talleres de capacitación externa: se incluirá la difusión de los lineamientos resolutivos de libre y leal competencia	Talleres	2	1	1	100.00			1	,		1		1.	100	2	100.00	STTSC - STCCO







UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia

ESTRUCTURA

Accién Común AEI 01.01

: Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.

IRI		THE STATE	CANTIDAD ANUAL		AL III TRIMESTE	RE		IV TRIMESTRE	NEVIE II	A	nual	
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD )	UNIDAD DE MEDIDA	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e )	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE
	Porcentaje de herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de promoción de la competencia implementadas y/o mejoradas.	Porcentaje	38%	38.00%	50.00%	131.58				50%	131.58	GPRC
EI.01.01	Porcentaje de herramientas de vigilancia de promoción de competencia con efectividad en su uso.	Porcentaje	100%	100.00%	100.00%	100.00				100%	100.00	GPRC
	Porcentaje de problemas de competencia analizados de manera oportuna.	Porcentaje	70%		88.00%		70.00%	96.00%	137.14	96%	137.14	GPRC
		CUANTIFICACIÓN	N DE TAREAS		AL III TRIMESTE	RE	Programación IV Trimestre	Ejecución IV Trimestre	Cumplimiento	A	nual	

		CUANTIFICACIÓN	OE TAREAS		AL III TRIMESTE	₹E	Pi		ación estre	IV	Ejecı	ución i	V Trin	nestre	Cumplimiento	A	nual	
Nº	ACTIVIDAD / YAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLÉS DE LA ACTITAREA
AEI 01.01	Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicacione	s implementado pa	ra el beneficio	de los usuarlos.			No.							(011)				100 F 808
		Proceso de vigilancia establecido	1	1	1	100.00										\$ .	100.00	GPRC
01.01.01	Establecer el proceso de vigilancia y análisis del mercado y el equipo responsable (el proceso incorpora la determinación de prioridades para la elaboración de	Equipo de vigilancia conformado	1	1	1	100.00										1	100.00	GPRC
	políticas y para la supervisión y liscalización.	Proceso de vigitancia y análisis de mercado definido	1	1	1	100.00										1	100.00	GPRC
01.01.02	Identificar la información que resulte necesaria para realizar las labores de vigilancia, específicamente aquella a la que el OSIPTEL no accede por obligación normativa.	Información identificada	2	2	2	100.00				STATE OF THE PARTY		٠				2	100.00	GPRC
01.01.03	Establecer los mecanismos necesarios de cooperación para solicitar información de manera conjunta con el MTC y FITEL y para facilitar la labor de vigilancia.	Mecanismo de cooperación establecido	1						1	1			0	0	0	0	0.00	GPRC





		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL III TRIMESTI	RE	Pi	rogran Trim	nación estre	IV	Ejec	ución l	IV Tria	nestre	Cumplimiento	A	nual	
Nº	ACTIVIDAD I TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumptimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTITAREA
01.01.04	Identificar todos los sistemas de las empresas operadoras a los que el OSIPTEL deberia acceder directamente para consultas. Evaluar convenio con el MTC y FITEL de ser necesario.	Sisternas identificados	1	1	1	100.00										1	100.00	GPR¢
01.01.08	Generar reportes periódicos sobre los problemas en el mercado de telecomunicaciones que afectan la competencia, priorizando los mas relevantes e indicando cuales ya han sido analizados y sobre cuales se ha tomado acción.	Reportes	3	2	2	100.00			1	1			1	1	100	3	100.00	GPRC
01.01.09	Elaborar y remitir a GTICE el listado de herramientas necesarias para el análisis del mercado de telecomunicaciones	Listado de herramientas elaborado	2	1	1	100.00			1	1		1		1	100	2	100.00	GPRC





UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS Gerencia de Proteccion y Servicio al Usuario Gerencia de Supervisión y Fiscalizacion

Gerencia de Oficinas Desconcentradas Secretaria Técnica

# 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 : Diseño y seguimiento de mecanismos para el fortalecimiento de la gestión

Actividad 6 : Solución de reclamos

Actividad 7 : Denuncias y evaluación de cumplimiento de resolución

Actividad 8 : Informe de labor resolutiva

Actividad 9 : Proponer normas de protección a usuarios y mejoramiento del marco normativo existente Actividad 10 : Difundir y administrar los diferentes aplicativos web que brindan información a los usuarios

		tira i

180			CANTIDAD		AL III TRIMES	TRE		IV TRIMESTRE		E NEW TOWN	nual	
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD )	UNIDAD DE MEDIDA	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e )	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) ≈ (c) + (e)	Cumplimiento % (fla)*100	RESPONSABLE
	Nível de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonta fija	Índice	63.00				63.00	Pendiente	0.00	Pendiente	No se evalua	SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil	Indice	64.00				64.00	Pendiente	0.00	Pendiente	No se evalua	SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet	Indice	61.00				61.00	Pendiente	0.00	Pendiente	No se evalúa	SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable	Índice	66.00				66.00	Pendiente	0.00	Pendiente	No se evalúa	SGPU
	% de usuarios satisfechos con la calidad de atençión de su empresa operadora.	Porcentaje	>=46%			•	>=46%	Pendienle	- 0.00	Pendiente	No se evalúa	SGPU
	% de Usuarios que conocen sus derechos básicos	Índice	>=38%				>=38%	Pendiente	0.00	Pendiente	No se evalua	SGPU
R	% de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada.	Porcentaje	LB				LB	Pendiente	0.00	Pendiente	No se evalua	SGPU
	Porcentaje promedio de opinión favorable respecto a la gestión de las Oficinas Desconcentradas	Porcentaje	64%				64%	Pendiente	0.00	Pendients	No se evalúa	GOD
	Expediente resuelto	Expediente resuelto	220,000		130,924	V 12- 20	220,000	62,513	28.42	193,437,00	87 93	STTRASU
	% de denuncias en las que se acreditó el cumplimiento de la empresa operadora	Porcentaje	57%				57%	70%	122.81	70.00%	122.81	STTRASU
	% de resoluciones del TRASU cumplidas.	Porcentaje	70%				70%	72%	102.86	72.00%	102.86	STTRASU
	Porcentaje de verificación de las devoluciones efectivamente realizadas por las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso.	Porcentaje	43%				43%	83.6%	194.44	83.61%	194.44	GSF
	% de usuarios que compararon entre planes y/o empresas operadoras antes de contratar	Porcentaje	>=54%				>=54%	Pendiente	0.00	Pendiente	No se evalúa	SGPU
A1	% de usuarios satisfechos con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL.	Porcentaje	70%	LB	70%	100.00		88%		87.60%	125.14	SGSU
	% de usuarios evaluados satisfactoriamente con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL.	Porcentaje	LB				LB	84%	100.00	83,80%	100.00	GPSU
	Número de canales de información puesta a disposición de los usuarios.	Cantidad	45		45.00		45	45.00	100.00	45.00	100.00	SGSU

















A5	% de soluciones anticipadas de reclamos favorables al usuario % de reclamos fundados en 1ra instancia % de soluciones anticipadas de recursos de apelación	Porcentaje Porcentaje	64.20% 24.90%	LB LB	64.20% 24.90%	100.00		68.89% 19.22%		68.89%	107.31 77.19	SGPU
	% de problemas de calidad de atención a usuarios que cuentan con políticas y/o estrategias definidas.	Porcentaje	LB				LB	38%	100.00	37.50%	100.00	SGPU
	% de distritos del Perù en donde se realiza al menos una actividad de orientación del OSIPTEL (Excepto Lima y Callao)	Porcentaje	41%				41%	46%	112.54	48.14%	112.54	GOD
A3	Porcentaje de casos resueltos en las OD	Porc entaje	47%				47%	56%	119.79	56.30%	119.79	GOD
A2	% de casos gestionados con resultado satisfactorio para el usuario	Porcentaje	59%	59%	85%	143.89	59%	85%	143.64	84.75%	143.64	SGPU
AEI 03.03	% de supervisiones de calidad de atención, ejecutados en plazo	Porcentaje	70%				70%	73%	104.29	73.00%	104.29	GSF
A2	Porcentaje de acciones de supervisión y/o monitoreo que han generado una mejora en cuanto a los servicios relacionados con el marco normativo de protección a los derechos de los usuarios	Porcentaje	30%				30%	87%	290.00	87.00%	290.00	GSF

		GUANTIFIC TARE			AL III TRIMES	STRE	Prog	ramac	ión IV 1	rimestre	E	ecución	IV Trimes	stre	Cumplimiento		nual	
H <sup>P</sup>	ACTIVIDAD I TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM ( e)	IV Trimestre % (eld)*100	Ejecucián (f) = (c) + (e)	Complimiento % (fla)*100	RESPONSABLI DE LA ACTITAREA
1	SERVICIOS DE ORIENTACIÓN AL USUARIO	STREET HAT THE		STATE OF STREET			1550	2000	0.00		September 1	CONTRACT.	MINE COLOR			With the least of	ESTONIONE MEETING	ruerue trade
t <u>.1</u>	Desarrollar jornadas nacionales de orientación por temas de protección a usuarios o regulatorios específicos.	Jornadas	3	2	2	100.00	1			1	1		1	1	100	3	100.00	SGSU y OD's
1.2	Elaborar reportes estadísticos sobre orientaciones a nivel nacional.	Informes y reportes de orientaciones	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	12	100.00	SGSU
1.3	Etaborar boletines mensuales informativos con información contenida en el ATUS.	Boletines	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	12	100.00	SGSU
1.4	Informar sobre la atención de las quejas de los usuarios, formuladas a través del Libro de Reclamaciones del OSIPTEL.	informes semestrales de reclamaciones	2	2	2	100.00										2	100.00	SGSU
1.5	Llevar a cabo eventos de capacitación presencial o virtual para el personal de los centros de orientación y oficinas desconcentradas	Eventos de capacitación	12	9	14	155.56	1	1	1	3		2	3	5	167	19	158.33	SGSU
1,6 AEI 04.04,04	Realizar encuesta sobre calidad de atención del servicio de orientación del OSIPTEL	Encuesta	1	9	0	0.00								0		0	No se ovalúa	SGSU















		CUANTIFICA TAREA		SEE TO	AL IN TRIMES	TRE	Prog	ramaci	ón IV 1	rimestre	Ej	ecución l	V Trimes	tre	Cumplimiento	A	lsun	
N°	ACTIVIDAD I TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACT/TAREA
1.7	Administración del Contact Center para la continuidad del servicio	Meses en servicio	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	12	100.00	SGSU
1.8	Usuarios prolegidos en sus derechos (UM Prod PP)	Usuarios	169,160	126,870	152,713	120.37				42,290	21,824	15,314	14,932	52,070	123	204,783	121.06	sgsu
1.9	Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP)	Usuarios	451,610	338,707	349,934	103.31				112,903	42,396	36,265	27,117	105,778	94	455,712	100.91	GOD
1.10	Servicios de orientación al usuarios (UM Act PP)	Orientaciones	172,516	129,387	159,369	123.17				43,129	22,157	15,530	15,162	52,849	123	212,218	123.01	SGSU
2.1	Servicios de orientación al usuarios (UM Act PP)	Orientaciones	460,570	345,428	354,001	102.48			F	115,142	42,794	36,812	27,474	107,080	93	461,081	100.11	GOD
AEI 04.04.01.0 1	Revisar y actualizar el Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación	Modelo de Calidad de Atención actualizado	1	1	1	100.00										1	100.00	SGSU
AEI 04.04.01.0 2	Gestionar la implementación del Nuevo Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación en las sedes de la institución	Sedes con nuevo modelo implementado	19						19	19		7	31	38	200	38	200.00	SGSU
AEI 04.04.02.0 1	Elaborar el Plan de Calidad de Atención al Ciudadano (PCM)	Plan aprobado	1	1	1	100.00										1	100.00	SGSU
AEI 04.04.02.0 4	Elaborar el Plan de Capacitación en el marco del Plan de Calidad de Atención al Ciudadano	Plan de capacitación elaborado	1	1	1	100.00										1	100.00	SGSU
AEI 04.04.03	Elaborar propuestas de mecanismos de orientación para flegar a más usuarios	Propuesta de mecanismo	1	1	1	100.00										1	100.00	SGSU
AE1 04.04.05	Monitorear y supervisar el cumplimiento de indicadores de la Carta de Servicio de Orientación al Ciudadano.	Reportes de resultados de medición de compromisos	4	3	3	100.00	1			1	1			1	100	4	160.00	SGSU
AEI 04.04.06.0	Revisar y actualizar el Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios, P-PAO-01 del SGC.	Documento publicado en Pirámide SGC	1	1	1	100.00										1	100.00	SGSU
AE1 04.04.06.0 2	Supervisar e informar el cumplimiento de indicadores del Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios, P-PAO-01 del SGC.	Reportes de resultados de medición de indicadores	4	3	3	100.00	1			1	1			1	100	4	100.00	SGSU
Nuevo	Recepción y trámite de denuncias en Centros de Orientación de Lima y Callao	Reporte mensual de atenciones por sede	72	54	54	100.00	6	6	6	18	6	6	6	18	100	72	100.00	SGSU
AEI 04.04.07	Revisar y analizar experiencias internacionales sobre atención y acercamiento a usuarios	Informe de análisis	1					1		1			1	1	100	1	100.00	SGSU











		CUANTIFIC			AL III TRIMES	TRE	Prog	rama	ción IV	Trimestre	E	jecución	IV Trime	stre	Cumplimiento	A	nual	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*190	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TREM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM ( e)	tV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACT/TAREA
AEI 04.04.08	Establecer mesas de trabajo con las empresas operadoras para que brinden mayor y mejor información y orientación sobre los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y promueva la solución anticipada de reclamos y recursos.		1	1	1	100.00	Γ									1	100.00	SGSU
AEI 04.04.08.0	Elaboración y aprobación del protocolo de gestiones de casos de los	Protocolo elaborado	1	1	1	100.00										1.	100.00	SGSU
1	usuarios	Protocolo aprobado	1						1	1					0	0	No se evalúa	SGSU
AEI 04.05.01	Establecer los temas que se van abordar en los esfuerzos de educación	Temario de educación al usuario	1	1	1	100.00										ť	100.00	SGSU
AEI 04.05.02	Establecer mesas de trabajo con las empresas operadoras para que promuevan la educación de los usuarios en relación al uso de los servicios de telecomunicaciones	Mesas de trabajo establecida	1	1	1	100.00										1	160.00	SGSU/GOD
AEI 04.05.03	Elaborar el plan de actividades para promover la firma de convenios con instituciones públicas y/o privadas para la realización conjunta de actividades educativas dirigidas a los usuarios	Plan de actividades	1	1	1	100.00										1	100.00	SGSU/GOD
AEI 04.05.04	Entablar relaciones con organizaciones educativas para promover la difusión y conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Reporte de acciones	1	1	0	0.00			1	1			1	1	100	1	100.00	SGSU/GOD
AEI 04.01.04	Elaborar el decálogo de derechos básicos del usuario de telecomunicaciones.	Decálogo aprobado	1	1	0	0.00			1	1				0	0	0	0.00	SGPU
AEI 04.01.06	Elaboración del plan de trabajo bianual para mejorar los aplicativos web o móviles que brinden información relevante a los usuarios.	Plan de trabajo bianual	1	1	1	100.00										1	100.00	SGPU
3.9	Desarrollar Jornadas de orientación a usuarios de sspptt en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao).	Jornadas	5084	3,693	4444	120.34	451	483	457	1,391	527	473	400	1,400	101	5844	114,95	GOD
3.1	Realizar charlas a usuarios de sspptt en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao).	Charlas	4117	3,072	4146	134.96	401	417	227	1,045	560	537	270	1,367	131	5513	133,91	GOD
3.11	Desarrollar charlas de orientación dirigidas a personas con discapacidad	Charlas	30	27	85	314.81	1	1	1	3	13	7	17	37	1,233	122	406.67	GOD
	1000000	Actividades de orientación	700	543	1201	221.18	58	47	52	157	206	127	93	426	271	1627	232.43	GOD
3.12	Ejecutar actividades de orientación (jornadas, charlas y/o talleres) en los distritos correspondientes a zonas de interés social (VRAEM, Huallaga, y zonas fronterizas)	Distritos orientados pertenecientes a las zonas de interés social	100	88	88	100.00	9	2	1	12	3	1	1	5	42	93	93.00	G00
Nuevo	Ejecutar actividades de orientación (jornadas y/o charlas) en los centros poblados rurales de las regiones del país (excepto Lima y	Actividades (jornadas y charlas)	406	291	471	161.86	37	53	25	115	84	38	44	166	144	637	158.90	GOD
	Callao).	Centros poblados rurales	200	139	284	204.32	21	26	14	61	19	23	18	60	98	344	172.00	GOD
3.13	Reporte estadístico de indicadores de la carta de servicio de las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación a cargo de la GOD	Reporte	4	3	3	100.00			1	1		1		1	100		100.00	GOD











		CUANTIFICA TARE		相關	AL IN TRIMES	TRE	Prog	amaci	ón IV 1	rdmestre	E	jecución	IV Trimes	tre	Cumplimiento	^	inual	25000101010
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*190	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA
Nuevo	Elaboración de las matrices de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones en las regiones del país (excepto Lima y Callao)	Matriz de Interrupciones	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	12	100.00	G00
2	SUPERVISIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DEL USUA	RIO		L. Rate			100		0		100	Same.					Selection Desired	
2.1 Nuevo	Brindar observaciones a los contratos de abonado remitidos por las empresas operadoras.	Cartas brindando observaciones	SR	SR	92		SR	SR	SR	SR				0		92		SGPU
2.2	Elaborar documentos dirigidos a las gerencias pertinentes ante casos identificados que ameriten acciones de perfeccionamiento del marco normativo y/o acciones de fiscalización y supervisión.	Documentos de comunicación de casos identificados	SR	SR	36		SR	SR	SR	SR	10	4	8	22		58		SGPU
2.3	Gestionar con empresas operadoras la atención de solicitudes de los usuarios (de acuerdo a demanda)	Modelo de contrato desarrollado	SR	SR	262		SR	SR	SR	SR				66		328		SGPU
2.9	Gestionar el registro de tarifas de nuevas empresas operadoras en el SIRT	Empresas que registren tarifas por primera vez	SR	SR	8		SR	SR	SR	SR				0		8		SGPU
AEI 03.02.02	Definir por parte del equipo de vigilancia, los plazos de atención de los requerimientos de supervisión referidos a normativa de usuarios que realizará la GSF	Informe definiendo plazos	1	1	0	0.00					1			1			100.00	GPSU / Comilé d Vigilancia
2.6	Supervisar y/o monitorear la disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones (2) (Um Act 3.1.PP3)	Intervenciones (5)	40	30	43	143.33	3	3	4	10	15	1	0	16	160	59	147.50	GSF - Subgerenc de Supervisión d Calidad del Servic
2.7	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la normativa del usuario	htervenciones (5)	108	71	151	212.68	11	12	14	37	12	9	20	41	111	192	177,78	GSF - Subgerenci de Supervisión de Derecho a los Usuarios
2.8	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de los Planes de Cobertura por parte de las empresas operadoras (Um Act 3.1 PP3)	intervenciones (5)	20	14	15	107.14	2	2	2	6	0	2	5	7	117	22	110.00	GSF - Subgerend de Supervisión d Calidad del Servis
03.03.01	Definir las temáticas prioritarias por zona geográfica para monitoreo y supervisión	Informe definiendo temáticas priorizadas	1	1	1	100.00								0		1	100.00	GSF - Subgerenc de Supervisión d los Derechos de l Usuarios (SSDU
03.03.02	Identificación de formas innovadoras y costo efectivas de monitoreo y supervisión	Informe identificando formas innovadoras	1	1	1	100.00			2 1000					0		,	100.00	GSF - Subgerenc de Supervisión d los Derechos de l Usuarios (SSDU
AEI.03.03 03.01 (Tarea)	Evaluar los esquemas de monitoreo, compromiso de mejora	Informe de Evaluación	1	1	1	100.00								0		1	100.00	GSF - Subgerence de Supervisión de los Derechos de l Usuarios (SSDL
03.03.04	Difundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad	Reporte comparativo en la web institucional	2	1	1	100.00			1	1			1	1	100	2	100.00	GSF - Subgerend de Supervisión de los Derechos de l Usuarios (SSDU















		CUANTIFIC			AL III TRIMES	STRE	Proj	ramac	ión IV	Trimestre	E	jecución	IV Trime:	stre	0		inuai	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM ( e)	Cumplimiento IV Trimestre % (eld)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (Na)*100	RESPONSABLES DE LA ACTITAREA
03.03.05	Elaborar y difundir una matriz que contenga los principales requerimientos que necesitan actualización, además de los criterios de prioridad e importancia	Matriz de requerimientos	1	1	1	100.00								0		1	100.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios (SSDU)
03.03.06	Realizar las coordinaciones necesarias para la fijación de plazos para la respuesta a los requerimientos referidos a calidad de la prestación de los servicios de telecomunicación	Reuniones de Coordinación	2	2	2	100.00								0		2	100.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios (SSDU)
03.03.07	Evaluar continuamente el esquema de monitoreo, multas y sanciones para lograr un sistema que sea efectivo en obtener los cambios de comportamiento de las empresas operadoras deseados.	Informe de Evaluación	1						1	1			1	1	100	1	100.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios (SSDU)
3	ASISTENCIA A ASOCIACIONES Y CONSEJO DE USUARIOS	Market College	0.000	of styles		12.000.000.000	NESS!	Sept.	a Note	45.00	No.	MICH ST	0.000		And the state of			
3.1	Asistencia técnica implementada (UM Act PP)	Asistencia técnica	23	16	21	131.25	III.			7	4	4	6	14	200	35	152.17	SGPU
3.3	Gestionar desarrollo de actividades de fortalecimiento de asociaciones de usuarios (UM Act PP)	Asistencia técnica	8	7	7	100.00	1			1	3	2		5	500	12	150.00	SGPU
3.4	Elaborar informes técnicos para la celebración de convenios de cooperación con asociaciones (de acuerdo a demanda).	Informe técnico	SR	SR	0		SR	SR	SR	SR				0		ð	//////	SGPU
3.5	Etaborar la propuesta de las actividades a incluirse en el POI de los Consejos de Usuarios	Documentos con propuestas de POI remitido a los CU	3	3	3	100.00								T. I.		3	100.00	SGPU
3.6	Gestionar la aprobación del POI de los Consejos de Usuarios	POI de los CU aprobados por el Consejo Directivo	3	3	3	100.00										3	100.00	SGPU
3.7	Asistir a los Consejos de Usuarios en las actividades programadas en sus POI	Informe de aprobación / Registro de Asistentes / Actividad ejecutada	SR	SR	8		SR	SR	SR	SR	1	2	3	6		14		SGPU
3.9	Asistir a los Consejos de usuarios para la elaboración del Informe anual de actividades	Informe Anual de Resultados presentado al CD	3						3	3			3	3	100	3	100.00	SGPU
4	MARCO NORMATIVO DE PROTECCIÓN AL USUARIO	OD .		Server and A	les/Williams		8881	y sale			P102	0.112.00			Service de la constante de la		April Communication	A Control Service
4.1	Normas aprobadas (UM Act PP)	Resolución de Consejo Directivo que aprueba norma	1	1	1	100.00					1			1		2	200.00	SGPU
AEI 04.01.03	Gestionar un nuevo texto de la norma Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que sea de fácil entendimiento por los usuarios	Propuesta de Nuevo texto de CDU	1	1	0	0.00					1			1		1	100.00	SGPU











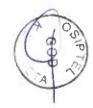
		CUANTIFICA		THE RE	AL II TRIMES	TRE	Prog	amaci	ón IV 1	rimestre	E	jecución l	V Trimes	tre	Cumplimiento	A	nual	
*	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (8)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TROM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM ( •)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (fiz)*100	RESPONSABLES DE LA ACTITAREA
4.4	Gestionar el desarrollo 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, a través de una encuesta.	Estudio	1					1		1				0	0	0	No se evalúa	SGPU
4.6	Analizar y consolidar información estadística sobre reclamos en primera instancia	Informe de análisis	2	1	1	100.00	1			1			1	1	100	2	100.00	SGPU
4.7	Elaborar el Plan de Capacitación Anual para usuarios y empresas	Plan de Capacitación aprobado	1	1	1.	100.00										1	100.00	SGPU
4.8	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Usuarios	Curso de capacitación	3	3	8	266.67					2	3		5		13	433.33	SGPU
4.9	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Empresas	Curso de capacitación	3		8						3	2		5		13	433.33	SGPU
4.10	Modificar el TUO de las Condiciones de Uso, incluyendo un mecanismos de información a los usuarios por parte del OSIPTEL (norma definitiva)	Resolución de Consejo Directivo correspondiente a la norma definitiva	1				1			1	1			1	100	1	100.00	SGPU
AEI 03.02.03	Comunicar a los usuarios sobre las políticas y estrategias que se hayan formulado y/o realizado para proteger al usuario de los servicios de telecomunicaciones (*)	Propuesta de comunicado	SR	SR	0		SR	SR	SR	SR						0		SGPU
AEI 03.02.05	Analizar la efectividad de las acciones adoptadas por el OSIPTEL para promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras	Informe de análisis	SR	SR	0		SR	SR	SR	SR						0		SGPU
AEI 04.02.01	Gestionar el acceso a la información de los sistemas de reclamos en primera instancia	Documento de análisis	1				1			1			1	1	100	1	100.00	SGPU
AEI 04.02.03	Difundir a los usuarios rankings de empresas operadoras que brindan solución de reclamos para beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Análisis de ranking distribuido	2	1	1	100.00		1		1		1	1	2	200	3	150.00	SGPU
5	DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE MECANISMOS PARA EL FORTALEC	IMIENTO DE LA (	ESTIÓN					-					_		1			
5.1	Desarrollar reuniones virtuales para reforzar y actualizar temas normativos y de gestión, al personal de las OD.	Reuniones virtuales	12	10	13	130.00			2	2	3			3	150	16	133.33	GOD
5.2	Elaborar Informe de las intervenciones satisfactorias en la solución de problemas de los serv de telecomunicaciones reportados por los ciudadanos en las provincias del Perú (Excepto Lima y Callao)	Informe técnico	4	3	3	100.00			1	1		1		1	100	4	100.00	GOD
5.3	Desarrollar visitas de seguimiento a la gestión de las OD	Visitas de seguimiento	12	10	11	110.00			2	2	2			2	100	13	108.33	GOD
Nuevo	Elaborar Informe del Impacto de la acción del OSIPTEL en los ámbitos del VRAEM (2017-2017)	Documento de trabajo	1	1	1	100.00										1	100.00	GOD
Nuevo	Elaborar Informe con propuestas de mejora a la ejecución de la Carta de Servicio en las OD y CO.	Documento de trabajo	1	1	1	100.00		_					1_			1	100.00	GOD
Nuevo	Elaborar Informe de despliegue territorial de las OD y CO (período 2017)	Documento de trabajo	1	1	1	100.00										1	100.00	GOD





OSIPTE!

1000		CUANTIFIC TARE	Access of the Park		AL III TRIMES	TRE	Prog	jramac	ión IV	Trimestre	E,	jecución I	IV Trimes	itre	Cumolimiento	,	inual	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TROM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (l/a)*100	RESPONSABLI DE LA ACTITAREA
Nuevo	Identificación de instituciones públicas y/o privadas potenciales para la suscripción de convenios para la realización de actividades educativas a los usuarios.	informe de resultado	2	1	1	100.00			1	1			1	1	100	2	100.00	GOD
Nuevo	Identificación de organizaciones educativas para promover la difusión y conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Informe de resultado	2	9	1	100.00			1	1					0	1	50.00	GOD
Nuevo	Supervisar el cumplimiento de los contratos de servicio de arrendamiento.	Formato de conformidades	46	23	23	100.00			23	23			23	23	100	46	100.00	GOD
Nuevo	Supervisar el cumplimiento de los contratos del servicio de seguridad y vigilancia.	Formato de conformidades	46	23	23	100.00		9 8	23	23			23	23	100	46	100.00	GOD
6	SOLUCIÓN DE RECLAMOS	HE DEVE	SAME SAME	MEAN PRINT	es deputies	HER SHEET	NE KOS	1000			30/2/	A STORY OF					All property	227 S 100 S 120
6.1	Emitir resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	\$.R	S.R	83,562		S.R	S.R	S.R	\$.R	11,328	19,245	18,756	49,329		132891		STTRASU
6.2	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	\$.R	\$.R	83,857		S.R	S.R	S.R	\$.R	10,237	15,992	16,331	42,560		126417		STTRASU
6.3	Emitir Resoluciones que resuelven que jas	Resolución de queja	\$.R	S.R	47,357		S.R	S.R	S.R	S.R	3,161	5,321	4,702	13,184		60541		STTRASU
6.4	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de queja	Resolución de queja	SR	S.R	47,608	11030	S.R	S.R	S.R	S.R	2,916	4,523	4,956	12,395		60003		STTRASU
7	DENUNCIAS Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIÓN		A 100 No. 100 S	DASSELL CON	NO OSALA		SERVE		111150		and the	BW W.	USS\$42.	TO THE OWNER	War Ward Cressed	ALCOHOLD AND	Construction (C)	
7.1	Elaborar Informes de evaluación de procedimientos sancionadores de oficio en base a las muestras representativas de resoluciones del TRASU	Informe de evaluación	2	1	4	400.00			1	1		1		2	200	6	300.00	STTRASU
7.2	Elaborar Informes de evaluación de procedimientos sancionadores de parte, en base a los insumos proporcionados por las sedes institucionales relativas a las denuncias.	Informe de evaluación	1	1	2	200.00						1		1		3	300.00	STTRASU
9	PROPONER NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS Y MEJORAN	NENTO DEL MAR	CO NORMATIV	O EXISTENTE		Air Aire	SERVE	00.00				SUST	251515		10000		F W. P	
9.1	Formular mejoras al marco normativo	Propuesta enviada a CD	S.R.	S.R.	3		S.R.	S.R.	S.R.	S.R.						3		ST
AEI 04.03	SOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES EFECTIVO PARA EL BEI	NEFICIO DE LOS	USUARIOS	on Tool		14444		10, 23			War and			12233		e between the con-	144	
AEI 04.03.01	Sistematizar la casulstica recurrente o nueva para que las gerencias respectivas (GPSU y/o GSF) puedan plantear estrategias de solución sistémicas y/o proactivas	Reporte de análisis de casuística	3	2	2	- 100.00			1	1			1	i	100	3	100.00	STTRASU
AEI 04.03.06	Desarrollar modelos estandarizados de resoluciones según casuística	Modelos estandarizados de resoluciones	20	20	146	730.00										146	730.00	STTRASU









IV TRIMESTRE

Anual

AL III TRIMESTRE

UNIDADES ORGANICAS

Gerencia de Proteccion y Servicio al Usuario

#### GESUNDORA JEG APATOUREZE

Acción Común

AEI 03.01

: Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.

CANTIDAD

ANUAL

	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD )	UNIDAD DE NEDIDA	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100		Progra	amado d)			Eject (e			Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE
	% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de problemas de usuarios implementadas y/o mejoradas	Porcentaje	75%	LB	75%	100.00						50	%			50%	66.67	SGPU
AEI 03.01	% de herramientas de vigilancia de calidad de atención a los usuarios con efectividad en su uso	Porcentaje	LB			100		ι	В			75	%		100.00	75%	100.00	SGPU
	% de problemas de calidad de atención a los usuarios, analizados oportunamente	Porcentaje	50%	LB	50%	100.00						38.0	00%			38%	76.00	SGPU
		GUANTIFICACIÓN	N DE TAREAS		AL III TRIMES	TRE	Pi	rogran Trim	nación estre	īV	Ejecu	rción f	V Trim	estre	Committeelande	A	nual	
	ACTIVIDAD (TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM ( e)	Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/s)*100	RESPONSABLES DE LA ACTITAREA
AEI 03.01	Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los ser	vicios de telecomur	nicación implen	nentada.								100						
AEI 03.01.01	Establecer el proceso de vigilancia y análisis del mercado, así como las funciones que correspondan a cada integrante del equipo responsable.	Proceso de vigilancia establecido	1	1	1.	100.00										1	100.00	Comité de Vigilancia
AEI 03.01.02	Identificar la información que resulte necesaria para realizar las labores de vigitancia, especificamente aquella a la que el OSIPTEL no accede por obligación normativa	Listado de información	1	1	1	100.00										1	100.00	Comité de Vigilancia
AEI 03.01.03	Identificar la información de los sistemas de las empresas operadoras a los que el OSIPTEL debería acceder directamente para consultas.	Listado de información	1	1	1	100.00										1	100.00	Comité de Vigilancia
AEI 03.01.04	Establecer los mecanismos necesarios para contar con la información que se considere pertinente en tiempo real de los sistemas de las empresas operadoras, de ser el caso	Propuesta de mecanismo	1				1			1				0	0	0	0.00	SGPU
AEI 03.01.08	dentificar y cuantificar los problemas de la calidad de la alención a los usuanos	Reporte de problemas	í.	1	1	100.00										1	100.00	Comité de Vigilancia
AEI 03.01.10	Elaborar y remitir a GTICE el listado de herramientas necesarias para el análisis de los problemas con la calidad de atención de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones	Listado de herramientas	2	1	1	100.00			1	1			1	1	100	2	100.00	Comité de Vigilancia







.3		2.	

#### UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

# ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

APNOP : Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad Actividad : IMPLEMENTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA RENTESEG

Sub Actividad 1: Implementación del Sistema RENTESEG Sub Actividad 2: Operatividad del Sistema RENTESEG

## PROGRAMACIÓN FÍSICA

5		CUANTIFICA( TAREA			AL III TRIMEST	RE	Pro	gram Trim		V0.00		jecu: Trim	ión l' estre	٧	Cumplimiento	Aı	nual	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE
I	IMPLEMENTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	DEL SISTEMA RENTI	ESEG								Min	KG III						
1	Implementación del Sistema RENT	ESEG	牌画画	A***		120	PID.	4000			)3W				ESTA DESE		AND AND ASSESSMENT	A BUSINESS
1.1	Efectuar la evaluación técnica de alternativa a implementar	Evaluación Técnica	1						1	1		1		1	100	1	100.00	GSF - Equipo Renteseg
1.2	Diseño de especificaciones técnicas del Sistema	Especificaciones técnicas actualizada	1						1	1					0	0	No se evalúa	GSF - Equipo Renteseg
1.3	Gestionar el servicio para el desarrollo, Implementación y operación del RENTESEG	Servicio contratado	1						1	-					0	0	No se evalúa	GSF - Equipo Renteseg
1.4.	Gestionar la contratación de CAS y dotación de equipamiento para supervisar y gestionar el proyecto	CAS contratado	1						1	1				A KANSELLE	0	0	No se evalúa	GSF - Equipo Renteseg
2	Operatividad del Sistema RENTESI	G				and the state of		Essi	1		W.							IIV IIIVAII II
2.1.	Gestionar la contratación de CAS y dotación de equipos para Supervisar y Fiscalizar el cumplimiento de la normativa del RENTESEG	CAS contratado	5						5	5					0	0	No se evalúa	GSF - Equipo Renteseg

pero de la aprobación previa de la modificación al Reglamento del D.L. 1338.

UNIDADES ORGÁNICAS

Conducción y Orientación Superior

INVOLUCRADAS

Alta Consejo Directivo Dirección: Presidencia

Gerencia General

ESTRUCTURA

Actividad 1 : Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa

Actividad 2 : Uniformizar políticas, criterios y procedimientos entre las áreas que intervienen en el proceso fiscalizador y sancionador.

Actividad 3 : Acciones de fortalecimiento en la toma de decisiones

PROG	RAMACION FISICA		CANTIDAD ANUAL		AL III TRIMEST	RE	mY	lje8		IVT	RIMES	STRE		And	ual	
ORDEN	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	Pr	rogram (d)	ado		Ejecut (e )		Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE
	% de cumplimiento de las melas programadas en el Plan Estratégico Institucional - PEI	Porcentaje	95%	95%	78.75%	82.89		95%			91.06	3%	95.85	91.06%	95.85	Presidencia
	% de cumplimiento de las metas programadas en el Programa Presupuestal de la Institución. "Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones"	Porcentaje	95%	95%	99.20%	104.42		95%			92.00	)%	96.84	92.00%	96.84	Presidencia
	% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional - POI	Porcentaje	95%	95%	88.36%	93.01		95%			93.71	1%	98.64	93.71%	98.64	Gerencia General
	% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado)	Porcentaje	95%	40%	36.00%	90.00		95%			91.00	)%	95.79	91.00%	95.79	Gerencia General
	% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC	Porcentaje	90%	90%	35.56%	39.51		90%			100.0	0%	111.11	100.00%	111.11	Gerencia General
		CUANTIFICA TAREA			AL III TRIMES	TRE		gramac Trimes			jecuci Trime:		Cumplimiento	Αп	ual	RESPONSABLE
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE IN TRUM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (1/a)*100	DE LA ACTIVIDAD / TAREA
1	Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa de la Insti	tución	<u>Lumia</u>		Supplied Title	y ke tijevi										
1,1	Participación en espacios de discusión nacional (público, privada)	Participaciones	SR	SR	14				SR			10		24		Presidencia/ Gerencia General
1.2	Desarrollar reuniones de Consejo Directivo y con los Titulares de las Unidades Orgánicas.	Reuniones	SR	SR	36				SR			18	3	54		Presidencia
1.4	Suscripción de Convenios con entidades públicas y privadas.	Convenios	SR	SR	1		100	w	SR			2		3		Presidencia







		CUANTIFICA TAREA			AL III TRIMES	[RE	1	-	ación estre			rimes			Cumplimiento	Anı	ıal	
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
1.5	Aprobar la designación y remoción de los Funcionarios de la Alta Dirección, Unidades Orgánicas, personal de confianza y Vocales de los Cuerpos Colegiados y del TRASU	Resolución	SR	SR	3					SR				12		15	-	Presidencia
1.6	Aprobar documentos de gestión de la Institución y otros que requieran aprobación de la Alta Dirección.	Resolución	SR	SR	2				H	SA	Ţ			3		5		Presidencia
1.7	Elaborar comunicaciones para el seguimiento a la ejecución de las metas físicas y financieras programadas por el OISPTEL y otros documentos de gestión.	Comunicaciones	12	10	11	110.00		2		2		2		2	100	13	108.33	Gerencia General
2	Uniformizar políticas, criterios y procedimientos entre las á	reas que Intervier	nen en el pro	ceso fiscalizad	or y sancionad	or.		The state of		Corp. Co				and the same		TO A STATE OF THE		Same of the
2.1	Revisión continua de los procesos y procedimientos que permitan la integración del proceso sancionador.	Coordinaciones	6	4	12	300.00	1		1	2		1	2	2	100	14	233.33	Gerencia General
3	Acciones de fortalecimiento en la toma de decisiones									1344		neall.	ď	1		No.		e valt mänme
3.1	Participación del OSIPTEL en espacios de discusión de temas de telecomunicaciones, realidad económica, regulación y similares	Participaciones	SA	SR	14			ex ex		SR				8		22		Presidencia/ Gerencia General
3.2	Participación en foros y eventos con agentes del sector, a nivel internacional.	Participaciones	SR	SR	3		feet a			SR				4		7		Presidencia/ Gerencia General
3.3	Gestionar la evaluación del OSIPTEL bajo la metodología PAFER	Evaluación	1							1				1	100	1	100.00	Gerencia General







UNIDADES GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y

ORGANICAS : FINANZAS

INVOLUCRADAS Administración Documentaria

ESTRUCTURA

PROGRAMACION FÍSICA

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

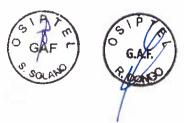
			CANTIDAD ANUAL	А	AL III TRIMEST	RE						VTRIME	STRE			An	ual
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAÐ DE MEDIDA	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	IT SI	Progra (d				Ejecu (e	rtado )		Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
A1	% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	Porcentaje	95%	95%	99%	103.97	100	95	%			98	% 		103.16	98%	103.56
A2	% de cajas transferidas al archivo externo de acuerdo al cronograma establecido	Porcentaje	95%	95%	80%	84.61		95	%			10	0%		105.26	90%	94.94
A4	% de documentación despachada en el día en que es recibida	Porcentaje	96%	96%	98%	102.24		96	%			98	3%		102.08	98%	102.16
		CUANTIFIC TAR		ļ	AL III TRIMEST	îre .	Pr	ogram Trime		IV	Ej	ecución l	V Trimes	tre	Cumplimiento	Aı	nual
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1	Gestión de Documentación Externa (Mesa de F	Partes)				Her hydrens w							NE DVAN			Sale Port	
1.1	Efectuar el recibo, digitalización y derivación de documentos externos a las unidades orgánicas	Documentos Registrados	SR	SR	25,228					SR	3,162	2,631	2,806	8,599		33,827	
2	Gestión de Archivo Central	3. 13. 41. 6		A FIRST													
2.1	Custodiar la documentación transferida por unidades orgánicas al Archivo Central	Cajas transferidas	SR	SR	279					SR	195	330	258	783		1062	
2.2	Remitir documentación en cajas al almacén contratado	Cajas remitidas	SR	SR	235					SR	195	330	258	783		1018	





		CUANTIFIC TARE		,	AL III TRIMES	TRE	P		nació: nestre		E	jecución	IV Trime	stre	Cumplimiento	Ar	nual
N°	ACTIVIDAD I TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
2.3	Desarrollar la evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos del OSIPTEL 2017	Evaluación	1	1	1	100.00										1	100.00
2.4	Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos del OSIPTEL 2018	Plan Aprobado	1	1	1	100.00										1	100.00
2.5	Desarrollar la evaluación del Plan Anual de Trabajo de Archivos de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL 2017	Evaluación	23	23	23	100.00										23	100.00
2.6	Elaborar el Plan Anual de Trabajo de Archivos de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL 2018	Plan Aprobado	23	23	23	100.00										23	100.00
2.7	Eliminación de documentos que han cumplido su plazo de retención según el Programa de Control de Documentos (PCD)	Eliminación	1	1	1	100.00									70.00	1	100.00
3	Gestión de Biblioteca						Marian.	42.1				1111		CONTRACTOR OF THE PARTY OF THE	Prince and the second	Tables 1970	15 Section 15 section
3.1	Realizar el inventario bíbliográfico anual	Inventario	1						1	1			1	1	100	1	100.00
3.2	Realizar búsqueda, adquisición y difusión de material bíbliográfico	Material bibliográfico	100	75	95	126.67	8	В	9	25	10	15	5	30	120	125	125.00
4	Gestión de Documentación Interna (Mensajería)				1910140	Cas all 18				and a second	- p. 5 f /s			27-17-2	a iliko ayaya ge		
4.1	Realizar el despacho de documentación interna	Documentos despachados	SR	SR	151,834					SR	20,566	24,196	26,329	71,071		222,905	
5	Fiscalización Posterior de los Procedimientos d	el TUPA	5007		ALEK III.						4.5	Mai					
5.1	Elaborar el informe semestral de fiscalización posterior	Informe de fiscalización	2	2	2	100.00										2	100.00





UNIDADES ORGANICAS : Gerencia de Administración y Finanzas INVOLUCRADAS Área de Recaudación del Aporte

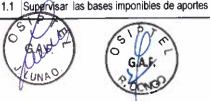
# ESTRUCTURA

Actividad 1 : Supervisión de los Aportes.

Actividad 2 : Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTEL

Actividad 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.

	AMACIÓN FÍSICA		CANTIDAD		AL III TRIMES	TRE				IV T	RIMES'	RE		Ar	ual
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD )	UNIDAD DE Medida	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	P	rograma (d)	ado		Ejecuta (e )	do	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
	Porcentaje supervisado del aporte declarado del período tributario recientemente concluido	Porcentaje	85%					85%			86%		101.06	86%	101.06
Ρ	% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento	Porcentaje	95%					95%			97%		102.11	97%	102.11
	% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada de ingresos percibidos y facturados	Porcentaje	86%					86%			85%		99.35	85%	99.35
41	% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas	Porcentaje	90%	90%	0%	0.00		90%			99%		110.54	99%	110.54
A2	% de declaraciones juradas omisas y extemporáneas, con Resolución de Multa	Porcentaje	90%					90%			59%		66.07	59%	66.07
<b>A</b> 3	% de multas administrativas en estado firme o consentida, sobre las cuales se ha ejercido al menos una acción de cobranza dentro de los 30 días de la recepción de los memorandos de los órganos instructores.	Porcentaje	95%	95%	100%	105.26		95%			100%	,	105.26	100%	105.26
	<b>计图1000 图1000 图100</b>	CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL III TRIME	STRE	Pro	gramac Trimest			jecuck Trimes		Cumplimiento	A	nual
Ν°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % {c/b}*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento (f/a)*100
1	Supervisión de los Aportes.								Calle		8				
1 1	Supervisar las bases imponibles de aportes	Supervisiones	SR	SR	17				SR	1	1	1 3		20	



ance.	The control of the co	No. of Concession, Name of Street, or other Designation, or other	Markets of	17.00		44 THE R. L. S. W.	De		aet£.	. D/	202	lacus	15	n/		Court III	1 - 11 - 20 - 1
		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL III TRIMES	STRE	L''		nació: estre	114		jecuc Trim			Cumplimiento	A	nual
N°	ACTIVIDAD I TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
2	Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del	Aporte por Servic	io de Superv	isión al OS!PT	EL	South Edward V		To a					17				Ved and Supplement
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	128					SR	0	491	0	491		619	
2.2	Efectuar la cobranza coactiva de aportes	Recibo de Cobranza Coactiva	SR	SR	20					SR	9	0	0	9		29	
3	Efectuar las acciones para la emisión de las resoluci	ones de multa po	r deciaracio	nes juradas (a	nuales, mensu	ales) y por tributo	omitic	do pr	oveni	entes	de d	leclar	acio	nes re	ctificatorias.		
3.1	Imponer la multa a las empresas extemporáneas a la DJ Anual 2017.	Resolución de Multa	SR							SR	0	0	44	44		44	
3.2	Imponer la multa a las empresas omisas a la DJ Anual 2017, con concesión y registro de valor añadido.	Resolución de Multa	SR							SR	0	0	66	66		66	
3.3	Imponer la multa a las empresas extemporáneas a la DJ mensual 2017	Resolución de Multa	SR	SR	4											4	
3.4	Imponer la multa a las empresas omisas a la DJ mensual 2017, con concesión y registro de valor añadido	Resolución de Multa	SR	SR										THE REAL PROPERTY.		0	1
3.5	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2015 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR	SR	0											0	
3.6	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2016 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR	SR	0											0	
3.7	Imponer la multa a las empresas omisas a la DJ Anual 2016, otros registros (ejem. comercializadoras).	Resolución de Multa	SR					1 28		SR	0	0	0	0		0	
3.8	Imponer la multa a las empresas omisas a la DJ mensual 2016, otros registros (ejem. comercializadoras).	Resolución de Multa	SR							SR	0	0	0	0		0	
4	Efectuar las acciones de cobranza de las multas adm	inistrativas		D. J. S.				10 90				1814	PHDY				
4.1	Emitir las cartas de cobro	Cartas de Cobro	SR	SR	53					SR	2	5	3	10		63	



	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE				Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre			Cumplimiento	Anual	
2		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
5	Promover el cumplimiento tributario de las empresa	is operadoras															
5.1	Desarrollar cursos virtuales sobre las obligaciones tributarias a los operadores regionales, con apoyo de las Oficinas Desconcentradas.	Cursos de capacitación virtual	3	2	2	100.00	3	1		1		1		1	100	3	100.00
5.2	Elaborar cartas sobre las obligaciones tributarias para ser entregada a los aportantes a nivel nacional	Envios de cartas múltiples	2	2	2	100.00										2	100.00
6	AEI.06.09 Gestión financiera sostenible.		and the second			UNAL S			988				is.				
6.1 AEI 06.09	Actualizar la base de datos de las empresas operadoras	Actualizaciones	2	1	1	100.00		1		1		1		1	100	2	100.00







UNIDADES ORGANICAS : Gerencia de Administracion y Finanzas

INVOLUCRADAS : Area: Logistica

ESTRUCTURA

Actividad 1 Abastecimiento de Bienes y Servicios

Actividad 2 Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones Actividad 3 Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones

Actividad 4 Segundad
Actividad 5 Ecoeficiencia

Actividad 6 : Mantenimiento de Infraestructura y Equipos

ROGRAMACION FISICA	
--------------------	--

TROOM	MACION FISICA		CANTIDAD	A	—	E SE		Anual			
Cdll	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD )	UNIDAD DE MEDIDA	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e )	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
275.000	% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Porcentaje (estado)	90%	90%	60%	66.71	90%	100%	111.11	80%	88.91
	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido	Porcentaje	70%		86%		70%	88%	125.71	88%	125.71
R	% de contratos formalizados y ejecutados dentro del tiempo estándar	Porcentaje (estado)	80%	80%	83%	104.17	80%	88%	110.00	86%	107.08
	% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	Porcentaje (estado)	90%	90%	88%	97.41	90%	100%	111.11	94%	104.26
	% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	Porcentaje (estado)	80%	80%	94%	116.88	80%	57%	71.25	75%	94.06
A4	% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Porcentaje (estado)	90%	90%	91%	101.11	90%	97%	107.83	94%	104.47
A5	% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Porcentaje (estado)	90%	90%	100%	111.11	90%	93%	102.88	96%	106.99
A6	% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Porcentaje (estado)	90%	90%	93%	103.67	90%	96%	106.34	95%	105.01
A7	Nº de Informes de implementación y/o actualización de la gestión de Riesgos de Desastres	Informe de implementación	1	1	0	0.00		1		1	100.00
A7	Nº de Informes de preparación del personal para casos de emergencia por desastres	Informe de preparación	2	1	1	100.00	1	1	100.00	2	100.00
A7	Nº de planes de acción formuladas y/o actualizadas para la gestión de riesgo de desastres	Plan	1	1	0	0.00		1		1	100.00
A8	% de pedidos a almacén atendidos en un plazo de 03 dias hábiles de requeridos	Porcentaje (estado)	90%	90%	91%	101.64	90%	92%	102.22	92%	101.93





	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN	DE TAREAS	,	AL III TRIMESTI	RE	Progr	Programación (V Trimestre				cución	IV Trim	estre	Cumplimlants	An	uat
H*		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1	Abastecimiento de Bienes y Servicios		7000				20000	1 20	1000	Treasure.	115	-	70.0				
1.1	Elaborar el Plan Anual de Contrataciones	PAC Aprobado	1	1	1	100.00			T	539			Г			1	100.00
1.2 AEI 06.09 04	Elaborar los informes de evaluación del Plan Anual de Contrataciones	Evaluación	12	9	6	66.67	1	1	1	3	0	0	0	0	0	6	50.00
1.3	Modificar el P-PAP-04 incorporando la actividad de formulación del requerimiento de procesos de contratación críticos	P-PAP-04 Modificado	1	1	1	100.00						-				1	100.00
1.4	Elaborar documentos estándar Formato de EETT/TdR	Formato Aprobado	1	1	1	100.00										1	100.00
1.5	Elaborar documento estándar Formato de Solicitud de Cotización para procesos de contratación críticos	Formato Aprobado	1	1	1	100.00										1	100.00
1.6	Elaboración de indagaciones de mercado que ofrece el mercado	EPOM	SR	SR	28					SR	1	6	4	11		39	
1.7	Gestionar las compras menores	Orden	SR	SR	459			EXTENSION OF		SR	42	83	58	183		642	
1.8	Gestionar Procedimientos de selección	Proceso Concluido	SR	SR	13					SR	2	2	4	8		21	
1.9	Emisión de contratos / órdenes de procedimientos de selección para la adquisición de bienes y servicios	Contrato/Orden	SR	SR	30					SR	6	4	7	17		47	
1.10	Realizar la supervisión de la ejecución contractual de los contratos suscritos por OSIPTEL	Supervisión	SR	SR	715					SR	117	112	116	345		1060	
2	Fiscalización posterior de los procesos de contrata	ciones								CESSE		4775-5		CENSOR	Trater res	11 100 10 10	
2.1	Informe de Fiscalización Posterior	Informe de Resultados	3	2	3	150.00	1			1	1			1	100	4	133.33
3	Mejorar la calidad y oportunidad de las contratacion	108	1/200		Blinder	No.	-				al .	in in		160	100		
3.1	Realizar comunicaciones con los usuarios desde la elaboración de los TR/ET o ejecución contractual que se pueden realizar a fin de prevenir errores en el marco de la normativa de Contrataciones.	Comunicaciones (Reuniones de coordinación o Tips por correo electrónico o Memorando)	4	3	3	100.00		·	1	1			1	1	100	4	100.00





		CUANTIFICACIÓN	DE TAREAS	A	L III TRIMESTE	E	Progra	mación	ı IV Trin	nestre	Ejec	ución i	/ Trime	stre	Cumplimiento	Anı	ual
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIOAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
3.2	Desarrollar charlas y/o tallares para capacitar a las áreas usuarias en la planificación de los procesos de contrataciones desde la elaboración de los TDR/ET.	charias y/o talleres	4	4	4	100.00										4	100.00
3.3 AEI 06.09. 03	Mejorar el P-PAP-04 que permita optimizar los tiempos en los procesos de contratación	Informe de resultados	1	1	1	100.00										1	100.00
3.4 AEI 06.09. 05	Gestionar los riesgos de la ejecución contractual en los procesos de contratación (cumplimiento de legalidad, plazo, costo y alcance)	Informe presentado	4	3	1	33.33			1	1			1	1	100	2	50.00
	Seguridad		( Jane					A KIND	315		SHEET.						
4.2	Ejecutar el Plan de seguridad	Acciones	SR	SR	81					SR	16	17	18	51		132	
5	Ecoeficiencia					151, 721									VIGA IE S		
5.1	Elaborar el Plan de ecoeficiencia	Plan aprobado	1	1	1	100.00				1532						1	100.00
5.2	Ejecutar el plan de ecoeficiencia	Acciones	SR	SR	25	-		H12.		SR	6	7	12	25		50	
6	Mantenimiento de Infraestructura y Equipos		1389		ALCO DE						and the		office.		- greenes		
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	100.00										1	100.00
6.2	Ejecutar el Plan de mantenimiento.	Acciones	SR	SR	94					SR	19	19	24	62		156	
7	AEI 07.01 Sistema de preparación ante emergencia	por desastres de	manera ope	ortuna para el O	SIPTEL	De la Dive		35-70	7.5				17/5				
7.1	Identificar desastres posibles usando como base experiencias pasadas, análisis prospectivo y toda otra información disponible para el conocimiento del territorio y sus riesgos.	Informe de identificación de desastres	1	1	0	0.00						1		1		1	100.00
7.2	Elaborar un Plan de control con causas a fin de evitar el riesgo o reducir su probabilidad.	Plan	1	1	0	0.00						1		1		1	100.00
7.3	Diseñar e implementar un Sistema de alerta temprana que logre minimizar el impacto potencial del riesgo.	Plan	1						1	1			1	1	100	1	100.00
7.4	Diseñar e implementar un Plan de preparación ante emergencia por desastre que sea de carácter oportuno.	Plan	1						1	1			1	1	100	1	100.00



UNIDADES ORGANICAS : Gerencia de Administración y Finanzas INVOLUCRADAS 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

PROGE	RAMACION FISICA										
1			CANTIDAD ANUAL	A	L III TRIMES	rre .		IV TRIMESTRE		Ar	ual
1P0	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e )	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
A4	% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva	Porcentaje	100%	100%	93%	92.90	100%	100%	100.00	96%	96.45
A4	% de encargos devengados dentro de un dia hábil, de aquellos encargos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva	Porcentaje	100%	100%	100%	100.00	100%	100%	100.00	100%	100.00
A4	% de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles.	Porcentaje	95%	95%	93%	97.66	95%	100%	105.26	96%	101.46
A3	% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado	Porcentaje	95%	95%	96%	100.70	95%	90%	94.74	93%	97.72

		CUANTIFICACIÓN	N DE TAREAS	F	AL III TRIMES	TRE	P		nación estre	V	Ejec	ución l	V Trim	estre	Cumplimiento		nual
2	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICHEMBRE	IV TRIM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (#/a)*100
	Elaboración y presentación de estados financieros y	presupuestales y	reportes gere	nciales.				1,40	GA AN					Total Control			088
1,	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales al 31 de diciembre de 2017.	Reporte	1	1	1	100.00								0		1	100.00





8333		CUANTIFICACIÓN	I DE TAREAS	-	AL III TRIMES	TRE	P	rogran Trim	nación nestre		Eje	cución	IV Trir	nestre	Cumplimiento	A	nual
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIOAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( 6)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1.2	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales mensuales de enero a noviembre 2018 acompañado del informe gerencial.	Reporte	11	8	8	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	11	100.00
2	Elaboración y presentación del flujo de caja al BCR, i	impuestos y el COA	a la SUNAT	12 3 20 20 20							Kiles	SERVE					S. C.
2.1	Elaborar y presentar el flujo de caja al MEF	Reporte	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	12	100.00
2.2	Presentar los reportes de Confrontación de Declaraciones Autodeclaradas COA	Reporte	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	12	100.00
2.3	Presentar los reportes (PDT) pagos de impuestos	Reporte	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	12	100.00
3	Presentación de la versión oficial de los Libros Conta	bles		September 1	arran da Ma			graves.				100000	distant.	1107030	NAME OF TAXABLE PARTY.		100.00
	Elaborar y presentar la versión oficial de los libros contables	Libros	96	96	96	100.00				120						96	100.00
4	Rendición de los viáticos, encargos y reembolsos de	caja chica	GENTLEY'S	tops of the	I Capacia			9464	Shows		the state of	TO SER	ESEAT	To the second	Maria Maria	MATERIAL PROSPECT	
4.1	Viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos presentados en la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva	Viáticos devengados	SR	SR	426					SR	63	51	4	118		544	
4.2	Encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos presentados en la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva	Encargos devengados	SR	SR	193					SR	33	31	6	70		263	
4.3	Control previo y registro contable de las cajas chicas	Registros	SR	SR	704					SR	117	106	88	311		1015	
5 1	Efectuar el pago a los proveedores				Call Track			400			MACHEY.	100	550		STATE OF THE PARTY		C-00 / 10 / 10 / 10 / 10 / 10 / 10 / 10 /
5.1 E	Emitir los vouchers de pago	Voucher de Pago	SR	SR	5872					SR	780	788	576	2,144		8,016	dane le manggrowaning
6 1	Efectuar las acciones de subasta de fondos									OIN	700	100	370	4,197	SKIPS SWALLS AND SH	0,010	SO MALEY SWEETS
6.1 E	Emitir informe de subasta de fondos	Informe de Evaluación	SR	SR	4		W	183		SR	1	1		2		6	
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	3	2	66.67			1	1	1		1	2	200	4	100.00
7 /	AEI.06.09 Gestión financiera sostenible.	Elli III III III III III III III III III		III G						D.V.S.	200			1000			
AEI I	Realizar un estudio de mecanismos que permitan entabilizar los recursos financieros que no se utilizarán a corto plazo.	Estudio	1	1	0	0.00		3								0	0.00

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

: GERENCIAS: Gerencia de Administración y Finanzas - Recursos Humanos

ESTRUCTURA

: Administración de Recursos Humanos Actividad 1

Actividad 2 : Capacitación

 Gestión de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo
 Gestión del Curso de Extensión Universitaria Actividad 3

Actividad 4

			CANTIDAD ANUAL	£	AL III TRIMESTRE						IV TF	RIMEST	<b>TRE</b>			Ar	nual
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD )	UNIDAD DE MEDIDA	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100		Progra (d				Ejecu (e	or a second		Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
	Indice de Clima Laboral	Porcentaje	77%					77.0	00%			76.0	ю%		98.70	76%	98.70
	% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño	Porcentaje	LB					LE	В			0.00	0%		0.00	0%	0.00
	% de ejecución del Plan de Mejora de Clima	Porcentaje (Acumulado)	90%	67.00%	50%	74.63		90.0	)0%			63.0	)0%		70.00	63%	70.00
41	% de ejecución del Plan de Comunicación Interna	Porcentaje (Acumulado)	90%	67.00%	47%	70.00		90.0	)0%			68.0	)0%		75.56	68%	75.56
A2	% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP	Porcentaje (Acumulado)	90%	75.00%	79%	105.33		90.0	00%			94.0	)0%		104.44	94%	104.44
	% de ejecución del Plan Anual de Bienestar	Porcentaje (Acumulado)	90%	67.00%	70%	104.34		90.0	00%			100.	.00%		111.11	100%	111.11
A3	% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Porcentaje (Acumulado)	90%	67.00%	72%	108.06		90.0	00%		L	100.4	.00%		111.11	100%	111.11
		CUANTIFIC	CACIÓN DE EAS		AL III TRIMESTRI	E	Pr		nación ! nestre	IV	Ejecı	ución l'	V Trim	estre	Cumplimiento	A	Anual
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento 9 (f/a)*100
1	Administración de Recursos Humanos						1				APR S	PAST A	1,00	Total Control		87 700 P. P. Boy	TO DESCRIPTION
1.1	Pago de la Planilla de Remuneraciones, gratificaciones y CTS	Planilla	16	11	11	100.00				5	1	2	2	5	100	16	100.00
	Pago de la Planilla CAS	Planilla	12	9	9	100.00		1100	V	3	1	1	1	3	100	12	100.00





		CUANTIFIC TARE			AL III TRIMESTRI		P	rogran	nación lestre	ľV	Ejec	ución	IV Trin	nestre	Cumplimiento	A	nual
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	N TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (ffa)*100
1.3	Pago de la Planilla Practicantes	Planilla	12	9	9	100.00	î.			3	1	1	1	3	100	12	100.00
1.4	Gestionar la contratación de personal a través del Servicio de Intermediación Laboral	Planilla	12	9	9	100.00				3	1	1	1	3	100	12	100.00
1.5	Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley	Factura	12	8	8	100.00				4	1	1	2	4	100	12	100.00
1.6	Gestionar la facturación del Seguro Médico de Practicantes	Factura	12	8	8	100.00				4	1	1	2	4	100	12	100.00
1.7	Gestionar la facturación del Seguro de Accidentes Personales	Factura	1							1	1			1	100	1	100.00
1.8	Aplicar Encuesta de Clima Laboral	Encuesta	1	1	1	100.00								0		1	100.00
1.9	Elaborar el Plan de Mejora de Clima	Plan Aprobado	1	1	1	100.00								0		1	100.00
	Ejecutar el Plan de Mejora de Clima	Actividades	SR	SR	12					SR	1	1	2	4		16	
1,11 AEI 06.08. 04	Realizar la Evaluación de Competencias	Evaluación	1	1	1	100.00								0		1	100.00
1.12 AEI 06.08. 05	Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2018	Reporte de Metas	1	1	0	0.00							1	1		1	100.00
1.13	Gestionar la publicación de las declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas	Publicación	SR	SR	68			og å		SR	9	8	4	21		89	
1.14	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de personal de planilla y CAS	Procesos de Selección culminados	SR	SR	68					SR	9	11	11	31		99	-
1.15	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de practicantes	Practicantes contratados	SR	SR	162			17-80		SR	14	16	10	40		202	
1.16	Gestionar la entrega de Fotocheck al personal	Fotocheck	SR	SR	252			8		SR	16	23	20	59		311	





		CUANTIFICA TARE	CIÓN DE AS		AL III TRIMESTR		Pi	rogran Trim	nación estre	IV	Ejecu	ción (	V Trim	estre	Cumplimiento	A	nual
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1.17 AEI 06.08. 01	Diseñar un programa de retención del talento y gestión del compromiso	Programa	1	1	0	0.00								0		0	0.00
1.18 AEI 06.08. 08	Realizar un diagnóstico de las capacidades internas actuales a nivel de gerentes y especialistas (Evaluación de Habilidades Directivas)	Informe de Diagnóstico	1	1	0	0.00							1	1		1	100.00
1.19 AEI 06.08. 09	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	1	0	0.00				THE REAL PROPERTY.			1	1		1	100.00
1.20 AEI 06.08.	Diseñar e implementar un programa de atracción del talento e identificar nuevas fuentes de talento	Programa	1	1	1	100.00								0		1	100.00
1.21 AEI 06.08. 12.01	Elaborar un Plan de comunicación interna que brinde información institucional relevante para los colaboradores	Plan Aprobado	1	1	1	100.00								0		1	100.00
1.22 AEI 06.08. 12.02	Ejecutar el Plan de Comunicación Interna	Actividades	SR	SR	70					SR	9	18	17	44		114	
2	Capacitación	Maka Sara	Section 1	of the least the							8//	13/54	gran i			draces 1-5 Ad	REPORT OF THE
2.1 AEI 06.08 02	Elaborar el Plan de Desarrollo de Personas - PDP, basado en competencias	Plan Aprobado	1	1	1	100.00								0		1	100.00
2.2	Ejecutar et Plan de Desarrollo de Personas - PDP, basado en competencias.	Actividades	SR	SR	26					SR	3	1	3	7		33	
2.3	Elaborar informe de análisis de brechas de capacitación basado en los resultados de la evaluación por competencias.	Informe de Brechas	1	1	1	100.00								0		1	100.00





		CUANTIFIC. TARE			AL III TRIMESTRI		P	rogran Trim	nación lestre	IV	Ejec	ución	V Trin	estre	Cumplimiento	A	nual
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumpilmiento % (ffa)*100
2.4 AEI 06.08 03	Diseñar espacios de capacitación continua y formales (campus virtual) alineados a las necesidades de cada gerencia.	Reporte de cursos virtualizados	1	1	1	100.00								0		1	100.00
2.5 AEI 06.08. 11	Diseñar un programa de Formación de Lideres	Programa	1	1	1	100.00								0		1	100.00
3	Gestión de Bienestar y Seguridad y Salud en el Tra	bajo						W-1				1000	033		and the same		
3.1	Elaborar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Plan Aprobado	1	1	1	100.00								0		1	100.00
3.2	Ejecutar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Actividades	SR	SR	79					SR	12	16	15	43		122	
3.3	Elaborar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan Aprobado	1	1	1	100.00								0		1	100.00
3.4	Ejecutar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Actividades	SR	SR	71					SR	8	12	12	32		103	
3.5	Desarrollar una Activación para fomentar la igualdad de género	Activación	1	1	1	100.00								0		1	100.00
3.6	Desarrollar una Capacitación Virtual sobre Discapacidad	Capacitación Virtual	1	1	0	0.00			1	1			1	1	100	1	100.00
3.7	Desarrollar una Charla sobre la importancia de la Familia.	Charla	1	1	1	100.00								0		1	100.00
4	Gestión del Curso de Extensión Universitaria			SECRETARIA DE LA					en en		10			1 1855		Minister Miles	in the second state of
4.1	Gestionar el desarrollo del Curso de Extensión Universitaria (PN)	Curso	1	1	1	100.00								0		1	100.00
	Monitorear a los egresados del Curso de Extensión Universitaria que ofrece el OSIPTEL	Informe de monitoreo	1						1	1			1	1	100	1	100:00





UNIDADES ORGÁNICAS 💡

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

INVOLUCRADAS

### ESTRUCTURA

Actividad 1 : Servicios de control programados en el Plan Anual de Control 2018

Actividad 2 : Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2018

Actividad 3 : Servicios de control simultáneo

			CANTIDAD ANUAL	A	L III TRIMES	TRE		IV TRIMESTRE		Aı	nual
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD )	UNIDAD DE MEDIDA	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e )	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
	Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior Programados, ejecutados	Porcentaje	100%	50%	50%	100.00	50%	47%	94.00	97%	97.00
R	Porcentaje del plan de Servicios Relacionados Programados, ejecutados	Porcentaje	100%	65%	70.00%	107.69	35%	44%	125.00	114%	113.75
	Porcentaje del plan de Acciones Simultáneas Programados, ejecutados	Porcentaje	100%	66%	58%	87.88	34%	75%	220.59	133%	133.00

<b>建</b>		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL III TRIMEST	RE	Pı	rogram Trim		IV	Ejecu	ición N	/ Trim	estre	Cumplimiento	Ar	nual
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1	Servicios de control programados en el Pia	an Anual de Contro	N 2018	5 B B 10 P	(047-0.0/04 	A MARIE WAY	n en					10/05/				A provident	A FRANCISCO POR PORTO
1.1	Desarrollar Plan y Programa de Auditoría	Plan y Programa de Auditoria	2	2	2	100.00										2	100.00
1.2	Desarrollar procedimientos de auditoría y obtención de evidencias	Evaluaciones y Verificaciones	SR	SR			8	-0.		SR				SR		190	
1.3	Emitir informe de Servicio de Control	Informe de auditoria	2	1	1	100.00	1			1					0	1	50.00
1.4	Elaborar los documentos de auditoría (Papeles de Trabajo)	Documentos de auditoria	2	1	1	100.00	1			1	1			1	100	2	100.00

		CUANTIFICACIO	ON DE TAREAS	,	AL III TRIMES	RE	P	rogran Trim	naciór nestre		Ejec	ución i	IV Trir	nestre	Cumplimiento	Α	nual
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
2	Servicios relacionados programados en	el Plan Anual de Co	ntrol 2018			receipt to						11		76	W. W. W. W.		
2.1	Desarrollar el plan de trabajo	Plan de trabajo	4	3	3	100.00			1	1			2	2	200	5	125.00
2.2	Emitir el informe de Servicio Relacionado	Informe de Servicio Relacionado	20	13	14	107.69	1	4	2	7	3	1	4	8	114	22	110.00
3	Servicios de control simultáneo	. La Kristina				174 A.B. X			1333	20					GY (List of	CONTRACTOR	CLEAK SEE
3,1	Desarrollar plan de trabajo para Acciones Simultáneas.	Plan Aprobado	12	8	13	162.50		4		4		2	1	3	75	16	133.33
3.2	Realizar actividades de Acciones Simultáneas.	Actividades de control simultaneo	12	8	13	162.50		4		4		2	1	3	75	16	133.33
3.3	Emitir informes de Acciones Simultáneas.	Informe	12	8	13	162.50		4		4		2	1	3	75	16	133.33
3.4	Elaborar los documentos de Acción Simultanea (Documentos de Trabajo)	Documentos de las acciones del Control Simultáneo	12	8	13	162.50		4		4		2	1	3	75	16	133.33



UNIDADES Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

ORGANICAS
INVOLUCRADAS

AREAS: Planeamiento, Presupuesto, Racionalización, Relaciones Internacionales y Cooperación Técnica

**ESTRUCTURA** 

Actividad 1 : Formulación, aprobación y evaluación del Plan Estratégico y Operativo de la Institución.

Actividad 2 : Formulación, aprobación y evaluación de las Políticas Nacionales de Obligatorio cumplimiento

Actividad 3 : Alención de solicitudes de requerimiento interno y externo

Actividad 4 : Diseño y evaluación de mecanismos para el mejoramiento continuo en los proceso de planeamiento y en la calidad del gasto

Actividad 5 : Programación y Formulación del Presupuesto

Actividad 6 : Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto Inicial de Apertura

Actividad 7 : Monitoreo de la Ejecución Presupuestal

Actividad 8 : Evaluación del Presupuesto

Actividad 9 : Participación en otras actividades / encargos en temas de presupuesto

Actividad 10 : Programación Multianual de Inversión y Gestión de Inversiones

Actividad 11 : Actualización de los Documentos de Gestión

Actividad 12 : Gestión de Procesos Institucionales

Actividad 13 : Gestión del Sistema de Control Interno (SCI)

Actividad 14 : Sistema de gestión de riesgos Actividad 15 : Gestión de la Innovación

Actividad 16 : Participación en otras actividades/encargos en temas de racionalización

Actividad 17 : Administración del Sistema de Gestión de la Calidad Actividad 18 : Administración del Modelo de Gestión del OSIPTEL (MGO)

Actividad 19 : Gestión de proyectos de inversión, investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional

Actividad 20 : Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución

OGRAMA	CIÓN FIS CA						All the second second			-		
			CANTIDAD ANUAL	A	L III TRIMEST	RE		IV TRIMESTRE		An	ual	7-7-
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD )	UNIDAD DE MEDIDA	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e )	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE
	% alineamiento entre documentos de gestión estratégico y operativos	Porcentaje	100%				100.00%	100.00%	100.00	100%	100.00	Planeamiento
	% de modificación de metas físicas	Porcentaje	<= 7.2%				<= 7.2%	11.00%	65.45	11%	65.45	Planeamiento
	Índice de excelencia en la gestión de la Institución.	Índice	>1				>1	0.97%	0.97	0.97%	0.97	Planeamiento
	% de efectividad de la programación presupuestal.	Porcentaje	90%				90.00%	106.00%	117.78	106%	117.78	Presupuesto
R	% de presupuesto cargado para el inicio de operaciones, en el primer día natural de iniciado el año	Porcentaje	100%	100.00%	100.00%	100.00				100%	100.00	Presupuesto
	% del Proyecto de Presupuesto aprobado por el MEF	Porcentaje	100%				100.00%	102.00%	102.00	102%	102.00	Presupuesto
1	% del monto del presupuesto autorizado en certificaciones	Porcentaje	95%	80.00%	89.00%	111.25	95.00%	91.86%	96.69	92%	96.69	Presupuesto
51	probe de eliciencia en la ejecución de recursos financieros	Valor	>=1				>=1	1.00	0.00	1,00	100.00	Presupuesto





	<u> </u>											
	Índice de satisfacción promedio del cliente interno (ESCI) con las unidades orgánicas de línea	Porcentaje	>= 73%				>= 73%	77.00%	105.48	77%	105.48	Racionalización
	Índice de satisfacción promedio del cliente interno (ESCI) con las unidades orgánicas de apoyo y asesoramiento	Porcentaje	>= 71%				>= 71%	72.00%	101.41	72%	101.41	Racionalización
	% de procesos clave rediseñados y alineados al PEI	Porcentaje	50%				50.00%	44.00%	88.00	44%	88.00	Racionalización
	% de OEI con sus riesgos altos y extremos identificados.	Porcentaje	100%				100.00%	80.00%	80.00	80%	80.00	Racionalización
	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SCI	Porcentaje	90%				90.00%	80.00%	88.89	80%	88.89	Comité Control
R	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR	Porcentaje	85%				85.00%	80.00%	94.12	80%	94.12	Comité Riesgos
	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del Sistema de Gestión de Innovación	Porcentaje	100%	100%	94.74%	94.74	100.00%	100.00%	100.00	97%	97.37	Comité de Innovación
	% del personal que participa en la gestión de la innovación del OSIPTEL.	Porcentaje	36%			<u> </u>	36.00%	35.81%	99.47	36%	99.47	Racionalización /
	% de procesos clave rediseñados e incorporados al ISO.	Porcentaje	30%				30.00%	34.85%	116.16	35%	116.16	Racionalización / SGC
	% cumplimiento de gestión de actividades internacionales relacionadas con el OSIPTEL	Porcentaje	100%	80.00%	80.00%	100.00	20.00%	20.00%	100.00	100.00%	100.00	RRII
	% de propuestas del área de RRII/CTI implementadas	Porcentaje	100%	80.00%	80.00%	100.00	20.00%	20.00%	100.00	100.00%	100.00	RAII
	% cumplimiento de los requerimientos de las unidades orgánicas del OSIPTEL	Porcentaje	100%	80.00%	80.00%	100.00	20.00%	20.00%	100.00	100.00%	100.00	RRII
	% del sistema de gestión del conocimiento implementado.	Porcentaje	25%				25.00%	25.00%	100.00	25%	100.00	RRII
l	% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema.	Porcentaje	LB				LB	0.00%	0.00	0%	0.00	RRII
	% de activos de conocimiento actualizados y valorados.	Porcentaje	LB				LB	0.00%	0.00	0%	0.00	RAII
	% del personal que accede al sistema de gestión del conocimiento.	Porcentaje	LB	····			LB	0.00%	0.00	0%	0.00	RRI
	% de buenas prácticas identificadas como replicables en la Institución.	Porcentaje	70%				70.00%	70.00%	100.00	70%	100.00	RRII
	% de espacios (*) en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión. * Por "espacios" se entiende a talleres, exposiciones, presentaciones y pasantías	Porcentaje	70%				70.00%	67,00%	95.71	67%	95.71	RRII













		ČUANTIFICACIÓI	N DE TAREAS		AL III TRIMEST	RE	P	rogram Trim	ación l estre	iV	Ejec	ución l'	V Trim	estre		An	ual	
*	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
AEI 06.01	Planeamiento estratégico eficiente del OSIPTE				re-							wil.	-18					
AEI 06.01.01.0	Conformación de Comité Multidisciplinario del Sistema de Vigilancia del OSIPTEL	Comité aprobado	1	1	1	100.00										1	100.00	Planeamiento
AEI	1160 1 1 100 1 1	Proceso diseñado	1	1	1	100.00				The same						1	100.00	Planeamiento
06.01.01.0 2	Diseño del proceso del Sistema de vigilancia Institucional	Proceso en uso	1	1	0	0.00								1		1	100.00	Planeamiento
AEI 06.01.01.0	Capacitación de los miembros del Sistema de vigilancia	Cursos	2	2	2	100.00										2	100.00	Planeamiento
AEI	Plan de trabajo para implementar y/o mejorar herramientas de trabajo identificadas como necesarias para el Sistema	Plan de trabajo aprobado	1	1	1	100.00									_	1	100.00	Planeamiento
	Revisar y rediseñar el Programa Presupuestal del	PP actualizado	1	1	1	100.00				SELL.				1953		1	100.00	Planeamiento
06.01.02	OSIPTEL de acuerdo a los lineamientos del PEI.	PP rediseñado	1	1	1	100.00										1	100.00	Planeamiento
AEI	Aplicar un sistema de seguimiento con frecuencia	Herramienta en uso	1	1	1	100.00										1	100.00	Planeamiento
	mensual en lugar de trimestral	Reportes de seguimiento	3	2	2	100.00	1			1				1	100	3	100.00	Planeamiento
1	Formulación, aprobación y evaluación del Plan	Estratégico y Ope	rativo de la Insi	iltución.			Ass	(Hirth)	- 6								A Paris	- Fille 142
Nuevo	Gestionar el diseño del Plan Estratégico Institucional - PEI del OSIPTEL para el periodo 2018 - 2022, conteniendo los elementos del Modelo de Excelencia en la Gestión - MEG	PEI aprobado	1	1	1	100.00										1	100.00	Planeamiento
1.4	Desarrollar la Evaluación del PEI 2014-2017 - Al II Semestre de 2017	Evaluación	1	1	1	100.00										1	100.00	Planeamiento
1.5	Desarrollar la Evaluación del PEI 2018-2020 - Al I Semestre de 2018	Evaluación	1	1	1	100.00										1	100.00	Planeamiento
1.6	Desarrollar la evaluación del cumplimiento del POI 2017 al II Semestre del año	Evaluación	1	1	1	100.00										1	100.00	Planeamiento
1.7	Desarrollar el monitoreo y la evaluación del cumplimiento del POI 2018	Evaluación	3	2	2	100.00	1			1				1	100	3	100.00	Planeamiento
1.8	Formular y gestionar la aprobación del POI 2019	POI aprobado	1						1	1	2			1	100	1	100.00	Planeamiento





		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL III TRIMES	TRE	P	rogran Trim	nación estre	IV	Ejec	ución i	V Trim	estre		Ar	nuel	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( e)	Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
2	Formulación, aprobación y evaluación de las f	Políticas Nacionales	de Obligatorio	cumplimiento														
2.1	Desarrollar la evaluación de las metas e indicadores de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento al II Semestre 2017	Evaluación	1	1	1	100.00							1032-13	STATE OF THE PERSON NAMED IN COLUMN TWO IS NOT THE PERSON NAMED IN COLUMN TWO IS NAMED IN C		1	100.00	Planeamiento
2.2	Desarrollar la evaluación de las metas e indicadores de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento al I Semestre 2018	Evaluación	1	1	0	0.00											No se evalúa	Planeamiento
2.3	Formular y gestionar la aprobación de las metas e indicadores de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento 2019	Documento Aprobado por el OSIPTEL	1						1	1					0		No se evalúa	Planeamiento
3	Atención de solicitudes de requerimiento inter	no y externo				19 minutes			17.59				fels	and the last	No. of Contract		TA Island	
3,1	Desarrollar información para el mensaje Presidencial	Informe Técnico	SR	SR						SR						0		Planeamiento
3.2	Desarrollar el Informe Ejecutivo para la sustentación del presupuesto 2019 ante el Ministerio de Economía y Finanzas y Presidencial del Consejo de Ministros.	Informe Ejecutivo de Sustentación	2	1	1	100.00	1			1				1	100	2	100.00	Planeamiento
4	Diseño y evaluación de mecanismos para el me	ejoramiento continu	o en los proce	so de planeamie	nto v en la calid	lad del casto			512.0				RP 6 II					29.690.0000.000
Nuevo	Desarrollar la Evaluación del PP del OSIPTEL - Al Primer Semestre 2018	Evaluación	1	,	1	100.00		1 aures				S. Notes Sure			TIS MADE CHARLE	1	100.00	Planeamiento
4.3	Desarrollar presentaciones informativas respecto al cumplimiento de metas trimestrales y semestrales	Presentaciones	SR	SR		X12				SR		1				0		Planeamiento
4.4	Desarrollar botetines informativos respecto al cumplimiento de metas	Boletines	4	3	3	100.00				1				1	100	4	100.00	Planeamiento
4.5	Gestionar la aprobación del Programa Presupuestal - PP del OSIPTEL para el año fiscal 2019	PP aprobado	1	1	1	100.00										1	100.00	Planeamiento
5	Programación y Formulación del Presupuesto	NAME OF		ange de la C		of soles and						1000	Sign					
5.2	Desarrollar exposiciones sobre el início del proceso presupuestario	Charla	1	1	1	100.00										1	100.00	Presupuesto
5.3	Gestionar la estimación del presupuesto de ingresos con las Gerencias correspondientes	Documento	1	1	1	100.00							1			1	100.00	Presupuesto







		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL III TRIMEST	RE	Pi		ación estre	IV	Ejec	ución i	V Trim	estre		An	ual	
N'	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (1/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
5.4	Formular, estimar y consolidar el presupuesto de egresos con la Comisión de Presupuesto y las Gerencias	Documentos	2	2	2	100.00				No. of Con-		i				2	100.00	Presupuesto
5.5	Gestionar la propuesta final del proyecto de presupuesto al MEF	Documento	1	1	11	100.00										1	100.00	Presupuesto
5.6	Desarrollar propuesta normativa a ser incluida en la Ley de Presupuesto	Propuesta de Artículo	3	3	3	100.00										3	100.00	Presupuesto
5.7	Sustentar el presupuesto: MEF, PCM y Congreso de la República	Reunión	3	2	2	100.00	1			1	1			1	100	3	100.00	Presupuesto
6	Aprobación del Marco Presupuestal - Presupu	esto Inicial de Ape	rtura	ENGINEER ST			5 5	Will	1914		Šij.	4 8					,23	
6.1	Gestionar la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura - PIA	PIA aprobado	1						1	1			1	1	100	1	100.00	Presupuesto
6.2	Efectuar el proceso de carga del Presupuesto en el Sistema StAF: recepción del PCA, distribución por unidad ejecutora y priorización de las partidas.	Proceso concluido	1	1	1	100.00							13			1	100.00	Presupuesto
6.3	Electuar el proceso de carga del Presupuesto en el Sistema SAI: creación de centros de costo, proyectos, cadenas de gasto y carga financiera con aplicativos informáticos.	Proceso concluido	1						1	1			1	1	100	1	100.00	Presupuesto
7	Monitoreo de la Ejecución Presupuestal	resignation	Waller III	lifety.					ed d		177							Enach Line Co.
7.1	Proponer normatividad sobre medidas de austeridad y racionalidad del gasto público	Directiva publicada	1						1	1			1	1	100	1	100.00	Presupuesto
7.3	Otorgar Disponibilidad Presupuestal	Certificados	SA	SR	1511		SR	SR	SR	SR	Vê					1511	<u> </u>	Presupuesto
7.4	Aprobar y tramitar modificaciones presupuestales	Resolución	12	9	10	111.11	1	1	1	3	.1	1	10	3	100	13	108.33	Presupuesto
7.5	Desarrollar reportes sobre ejecución presupuestal a la Alta Dirección	Reportes	16	12	12	100.00	2	1	1	4	2	1	1	4	100	16	100.00	Presupuesto
7.6	Monitorear la gestión de las unidades orgánicas para mejorar la calidad del gasto, en base al seguimiento presupuestal y la programación financiera.	Informes de evaluación	4	3	4	133.33	1			1		1		1	100	5	125.00	Presupuesto





		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL III TRIMEST	TRE	F	rogran Trim	nación estre	IV	Ejec	zución	IV Trin	nestre		Ar	nual	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICHEMBRE	IV TRIM (d)	остивне	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( e)	Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
8	Evaluación del Presupuesto					Victoria Victoria	2/60			1			R/51500					
8.1	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto II Semestre 2017	Acta	1	1	1	100.00							110000			1	100.00	Presupuesto
8.2	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto I Semestre 2018	Acta	1	1	1	100			-							1	100.00	Presupuesto
8.3	Desarrollar la evaluación del presupuesto anual II Semestre 2017	Evaluación	1	1	1	100.00										1	100.00	Presupuesto
8.4	Desarrollar la evaluación del presupuesto semestral I Semestre 2018	Evaluación	1	1	1	100.00			20						-	1	100.00	Presupuesto
		Reportes	60	45	45	100.00		5	10	15		5	10	15	100	60	100.00	Presupuesto
8.5	Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTEL	Memorias	2	2	2	100.00				E SH				333		2	100.00	Presupuesto
		Notas	2	2	2	100.00			Î	间						2	100.00	Presupuesto
9	Participación en otras actividades / encargos e	en temas de presupu	esto							W.L.		J.						Version Total
9.1	Documentos de trabajo con línea de acción para mejorar la recaudación de ingresos.	Documento de trabajo	2	1	î	100.00		1		1		1		1	100	2	100.00	Presupuesto
10	Programación Multianual de inversión y Gestió	in de Inversiones		ek serve se					CLER				(M7/LI)					
10.1	Programación Multianual de Inversiones	Documento	1	1	2	200.00										2	200.00	Racionalización /
10.2	Elaboración de fichas técnicas o estudios de preinversión.	Estudio	1					1		1			1	1	100	1	100.00	Racionalización /
10.4	Registro de Inversiones	Registro en Banco de Proyectos	2	2	2	100.00								No.		2	100.00	Racionalización / Inversiones
10.5	Evaluar los requerimientos para determinar si se enmarcan dentro del marco normativo del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones	Documento	SR	SR						SR						0		Racionalización /
11	Actualización de los Documentos de Gestión			The day	TW ASSE			WALLES	188			i (1.25		- 112	Call Reserved	1 0 0		
11.1	Actualizar CAP, MOF, ROF, TUPA, CC, MAPRO	Documentos actualizados	SR	SR	4					SR	2		1	3		7		Racionalización











		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL III TRIMEST	RE	P	rogram Trim	ación estre	IV	Ejec	ución l	V Trim	estre		An	ual	
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( e)	Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*196	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
12	Gestión de Procesos Institucionales	N W The		8 = =			ų i		1	128							A WOUND IN	
AEI 06.03.01	Actualizar el MAPRO con los procesos del SGC (etapa1) y los nuevos procesos del PEI 2018- 2022 (etapa2), de acuerdo con los lineamientos de la SGP.PCM	Documento actualizado	2	1	0	0.00			1	1					0	0	0.00	Racionalización
12.2	Simplificación de directivas/instructivos y alineamiento con los procesos institucionales.	documento gestionado	SR	SR						SR						0		Racionalización
400	Seguirniento a la implementación de Carta de	Informe de evaluación	2	1	1	100.00			1	1		1		1	100	2	100.00	Racionalización
12.3	Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01)	Informe de auditoría extema	1	1	0	0.00					1			1		1	100.00	Racionalización
12.4 AEI 06.03.09	Gestionar y optimizar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI), focalizando la evaluación de los gerentes.	Informe de Resultados	2	1	1	100.00		1		1			1	1	100	2	100.00	Racionalización
12.6	Diseño de sistema integral de gestión basado en procesos	Informe de Resultados	1						1	1					0	0	0.00	Racionalización
AEI 06.03.07	Diseñar el proceso de sistema de vigilancia para el soporte de los objetivos estratégicos.	Proceso diseñado	1	1	1	100.00										1	100.00	Planeamiento
AEI 06.03.08	Implementar el proceso de vigilancia para el soporte de los objetivos estratégicos.	Proceso en uso	1	1	0	0.00								1		1	100.00	Planeamiento
13	Gestión del Sistema de Control Interno (SCI)	Macha Ha			(SEE WAY	DENE IN	1				Same Silver	k :	TAR.				Vinda i	
13.1	Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno y al Plan de trabajo anual	Informe de seguimiento	4	3	1	33.33	1			1			1	1	100	2	50.00	Racionalización
13.2	Gestionar la medición del grado de madurez del Sistema de Control Interno en el Sistema de seguimiento del SCI de Contraloría	Informe de medición	1	1	0	0.00										0	No se evalúa	Racionalización
13.3	Actividades de capacitación a los miembros de Comité de Control Interno	Cursos o talleres	1	1	2	200.00								福		2	200.00	Racionalización
13.4	Actividades de sensibilización al personal sobre la importancia del SCI	Acciones de sensibilización	2	2	3	150.00										3	150.00	Racionalización
13.5	Evaluación externa de la implementación del SCI: Diagnóstico a Nivel Entidad (Consultoría)	Diagnóstico	1					1		1					0	0	0.00	Racionalización
13.6	Formulación y Aprobación del Plan de Trabajo Anual (año siguiente)	Plan de Trabajo aprobado	1						1	1					0	0	No se evalúa	Racionalización









		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL III TRIMEST	TRE	P	rogran Trim	nación estre	IV	Ejec	zución	IV Trìn	nestre		Ап	ual	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( e)	Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
14	Sistema de gestión de riesgos	Electrical Vision	e - veux	No.		1000 803								1000				F 20 T 5 T 5 T 5 T 5 T 5 T 5 T 5 T 5 T 5 T
14.1	Seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos y al Plan de trabajo anual	Informe de seguirniento	2	2	1	50.00										1	50.00	Racionalización
14.2	Gestionar acciones de capacitación a los miembros del Comité de Riesgos	Cursos o talleres	1	1	1	100.00										1	100.00	Pacionalización
14.3	Desarrollar acciones de sensibilización al personal sobre importancia y buenas prácticas de la Gestión de Riesgos.	Acciones de sensibilización	2	1	1	100.00		1		1	1			1	100	2	100.00	Racionalización
14.4	Formulación y Aprobación del Plan de Trabajo Anual (año siguiente)	Plan de trabajo aprobado	1						1	1					0	0	No se evalúa	Racionalización
Nuevo AEI 06.06.01- 02	Identificación, seguimiento y evaluación de Riesgos del OSIPTEL, alineado al PEI.	Matriz de riesgos	2	1	1	100.00			1	1			1	1	100	2	100.00	Racionalización
15	Gestión de la innovación												45.3	USE STATE				
15.1	Elaboración del Plan de trabajo anual del sistema de Gestión de Innovación	Plan de Trabajo aprobado	1	1	1	100.00										1	100.00	Racionalización / Innovación
15.2	Seguimiento al Plan de trabajo	monitoreos	2	1	1	100.00			1	1			1	1	100	2	100.00	Racionalización /
15.3	Gestionar registro de ideas de innovación en coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL.	Registro	12	9	8	88.89	1	1	1	3	1	1	1	3	100	11	91.67	Racionalización / Innovación
15.4	Gestionar el desarrollo de las Iniciativas de Innovación	Iniciativa desarrollada	3	2	1	50.00			1	1			2	2	200	3	100.00	Racionalización /
15.5	Brindar asesorías para la formulación de propuestas innovadoras	Asesorías	SR	SR						SA						0		Racionalización / Innovación
15.7	Acciones para fomentar temas de creatividad, innovación, gestión de ideas, Vigilancia e Inteligencia Competitiva y el Sistema de Gestión de Innovación	Acciones realizadas	4	3	3	100.00			1	1			1	1	100	4	100.00	Racionalización / Innovación
15.8	Diseñar una propuesta de Laboratorio de Innovación del OSIPTEL	Propuesta de Laboratorio diseñado	1	1	1	100.00										1	100.00	Racionalización / Innovación
AEI 06.05.01	Identificar nuevas formas de lograr los objetivos de manera más efectiva y utilizando más eficientemente los recursos con iniciativas de creatividad.	Prototipos identificados	3	3	3	100.00										3	100.00	Racionalización / Innovación









		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL UI TRIMEST	RE	P	rogram Trim		IV	Ejec	ución i	V Trim	estre		An	ual	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*180	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
AEI 06.05.06.0 1	Formular la política, visión y objetivos de Innovación,	Marco Estratégico de innovación aprobado	1	i	1	100.00										1	100.00	Racionalización / Innovación
AEI 06.05.06.0 2	Elaborar los procesos de innovación -proceso de gestión de ideas -proceso de proyectos de innovación	procesos aprobados	2	2	1	50.00										1	50.00	Racionalización / Innovación
16	Participación en otras actividades/encargos el	n temas de racional	zación	T T THE	- 1 To 1		01	100	- Trans				HW	1950111				
	Desarrolar la Rendición de Cuentas Anual del Titular del Pliego	Informe de Rendición de Cuentas	1	1	1	100.00										1	100.00	Racionalización
16.2	Gestionar la atención de otros encargos institucionales (SGC, MEG, etc.)	Encargos atendidos	SŘ	SR						SR						0		Racionalización
17	Administración del Sistema de Gestión de la C	alidad		No.			EIII	<b>(</b> 288)	ar and		PANEL.		3			M III W		
17.2	Realizar auditoría interna del SGC.	Auditoría realizada	1	1	0	0.00		1		1		0		0	0	0	0.00	Racionalización / SGC
17.3	Desarrollar evaluación indicadores del SGC	Evaluaciones	4	3	3	100.00		1		1		31		1	100	4	100.00	Racionalización / SGC
17.4	Realizar el proceso de revisión de los resultados del SGC denominado "Revisión por la Dirección"	Revisión	1	2	1	50.00										1	100.00	Racionalización / SGC
	Adecuar los documentos del SGC conforme al PEI 2018 – 2022, Norma ISO 9001:2015 y lineamientos de la Secretaría de Gestión Pública	Documentos aprobados	7	7	5	71.43					1			1		6	85.71	Racionalización / SGC
Nuevo AEI 06.03.02	Incorporar macro procesos, procesos y procedimientos clave rediseñados del MAPRO al SGC	Documentos aprobados	33	33	10	30.30					3	2	2	7	_	17	51.52	Racionalización / SGC
19	Gestión de proyectos de inversión, investigaci	ón y contribucione	en el marco d	e la Cooperación	Internacional	elisai e p			O. All		MV-							1000
	Gestionar el desarrollo de investigaciones y/o proyectos internacionales en los que el OSIPTEL participa	Investigaciones / proyectos	2	2	2	100.00										2	100.00	RAII
19.2	Participar en redes y asociaciones ligadas al quehacer de la institución	Participaciones	SR	SR						SA						0		RAII











		CUANTIFICACIÓ	ON DE TAREAS		AL III TRIMEST	TRE	P	rogram Trim	nación estre	IV	Ejec	ución I	IV Trien	estre		An	ual	
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAÐ DE MEDIÐA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	остивне	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( e)	Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
19.3	Identificar organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación internacional.	Organismos Internacionales	5	4	5	125.00		1		1	2	1		3	300	8	160.00	RRII
20	Gestión de las Relaciones Internacionales de l	a Institución																
20.1	Efectuar coordinaciones con organismos afines al sector para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL	Coordinaciones	SR	SR						SR				1		0		RRII
20.2	Coordinar la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional	Participación	10	7	7	100.00		2	1	3	4	2		6	200	13	130.00	RRII
20.3	Gestionar la postulación del OSIPTEL en posiciones estratégicas en organismos internaciones, a través de los cuales se permita reflejar el liderazgo en temas de su competencia.	Postulaciones	1					1		1		1		1	100	î	100.00	RRII
20.4	Gestionar las contribuciones del OSIPTEL a otros agentes del sector, a nivel internacional.	Contribuciones	6	5	6	120.00		1		1	2	1		3	300	9	150.00	RRII
20.5	Coordinar la realización de eventos con enfoque internacional sobre temas de interés para los agentes del sector	Evento	2	1	1	100.00		1		1		1		1	100	2	100.00	RRII
AEI 06.07	Gestión del conocimiento implementado en el	OSIPTEL.				A SHOW WE						t min					No. A Spirite	
AEI 06.07.01	Capacitar sobre el Ciclo de Conocimiento (Identificar/capturar, organizar, compartir, usar/reusar)	Capacitaciones	2	1	0	0.00			1	1			1	1	100	1	50.00	RAII
AEI 06.07.02	Organizar mesas de trabajo para identificar necesidades de conocimiento de las UO	Mesa de trabajo establecida	1						1	1			1	1	100	1	100.00	RRII
AEI 06.07.03	Identificar las brechas/conflictos en la Organización del Conocimiento	Diagnóstico	1	1	0	0.00								1		1	100.00	AAII
AEI 06.07.05	Elaborar propuesta de implementación de herramienta informática para gestionar el conocimiento	Propuesta de herramienta informática	1						1	1				0	0	0	0.00	RRII





UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

: GERENCIAS: Comunicación Corporativa

ESTRUCTURA

Actividad 1 : Acciones de comunicación para el público externo

Actividad 2 : Soportes para la comunicación externa

Actividad 3 : Acciones de comunicación para el público interno
Actividad 4 : Fortalecimiento de las relaciones institucionales
Actividad 5 : Fortalecimiento de la Imagen Institucional

Actividad 6 : Acciones de Fortalecimiento para la difusión Institucional

	AAMACION FISICA		CANTIDAD ANUAL	A	L III TRIMEST	TRE		IV TRIMESTRE		Aı	nual
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD )	UNIDAD DE MEDIDA	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e )	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
VORES	Índice de Reputación del OSIPTEL	Índice	LB				LB	0	0.00	0.00	0.00
	% de estrategias de comunicación diseñadas para cada stakeholders	Porcentaje	100%	100%	100.00%	100.00		100%		100%	100.00
R	% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholders	Porcentaje	80%	50%	93.00%	186.00	30.00%	4%	13.33	97%	120.97
	Índice del nivel de conocimiento del Osiptel	Porcentaje	29.76%				29.76%	56%	188.17	56%	188.20
	% de Noticias favorables sobre el total publicado en medios de comunicación**	Porcentaje	65%	60%	84%	140.00	65%	84%	129.23	84%	129.23
	% de incremento de seguidores en la red social Twitter	Porcentaje	10%		17.18%		10%	24%	240.00	24%	240.00
A1	% de Incremento de seguidores/fans en la red social Facebook	Porcentaje	15%		10.25%		15%	12%	81.67	12%	81.67
	% de Incremento de suscriptores en el canal de YouTube	Porcentaje	5%		17.00%		5%	20%	400.00	20%	400.00
A2	% de Incremento de visitantes únicos a la Página Web	Porcentaje	22%		24.40%		22%	45%	205.09	45%	205.09
A4	Nivel de Influencia en redes sociales.	Puntaje Klear	62		86		62	86	138.71	86	138.71











		CUANTIFICACIÓ	ÓN DE TAREAS	,	AL III TRIMES	TRE			macio nestr			Ejecu Trin	ición nestr		Cumplimina	A	nual
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1	Acciones de Comunicación para el público	externo	card in the	Name of Participation of the P		Personal Services		1	1	10000	Take 1	1	5.00				
1.1	Desarrollar micronotas para Redes Sociales.	Micronotas	24	18	30	166.67	2	2	2	6	3	2	3	8	133	38	158.33
2	Soportes para la comunicación externa		740		- 100		SHEETS.			2000				J. Sales			
2.1	Definir el Plan Estratégico de Comunicaciones, que incluirá planes por cada stakeholders	Plan aprobado	1	1	1	100.00								No.		1	100.00
2.2	Gestionar la producción de material audiovisual	Videos	12	9	13	144.44	1	1	1	3	2	3	3	8	267	21	175.00
2.3	Gestionar la elaboración de Memoria institucional Anual	Memoria Institucional	1	1	1	100.00	Periods.									1	100.00
2.4	Gestionar la elaboración de publicaciones institucionales.	Publicaciones	1	1	0	0.00			1	1	1		-	1	100	1	100.00
2.5	Gestionar la elaboración del boletín informativo - OSIPTEL.COM	Boletines	4	3	2	66.67			1	1	1		1	2	200	4	100.00
2.6	Elaborar el Reporte Estadístico Mensual	Reporte estadístico	9	6	6	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	9	100.00
2.7	Gestionar la elaboración de Infografías	Infografías	12	9	6	66.67	1	1	1	3	2	4	1	7	233	13	108.33
2.8	Gestionar la compra de material promocional a nivel nacional.	Material promocional	SR					15 mile								0	130,00
	Gestionar la digitalización de las publicaciones del OSIPTEL, e implementar su disponibilidad para aplicativos móviles	Publicaciones digitalizadas	1	1	1	100,00			1	1					0	1	100.00
2.10	Gestionar la contratación del servicio de fotografía para las actividades y publicaciones del OSIPTEL.	Cobertura fotográfica	SR													0	
2.11	Gestionar la suscripción al servicio de monitoreo de Redes Sociales y Servicio de reporte de menciones relacionadas al OSIPTEL en Internet .	Suscripción	2	2	2	100.00										2	100.00









		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS	A	L III TRIMEST	'RE			ació estre			jecuc Trimo		٧		Aı	nual
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
2.12	Gestionar el servicios de monitoreo de noticias nacionales e internacionales	Monitoreo de noticias	2	2	2	100.00										2	100.00
2.13	Gestionar la confección de material didáctico para el OSIPTEL	Material didáctico	1	1	0	0.00										0	0.00
3	Acciones de Comunicación para el público i	nterno				WITTE	1 11			100	10					4	
0.4	Brindar entrenamiento de voceros al personal de las ODs en ternas relacionados a comunicación corporativa y posicionamiento Institucional del OSIPTEL a nivel nacional.	Entrenamiento	6	4	4	100.00			2	2		2		2	100	6	100.00
4	Fortalecimiento de las Relaciones Institucio	nales						Q.L.	H)	11.00			112				
	Organizar la realización de seminarios y eventos internacionales en el ámbito de competencia de la Imagen Institucional y Relaciones Públicas	Seminarios y eventos internacionales	SR	SR						SR						0	
4.2	Organizar reuniones informativas y de relacionamiento con periodistas y/o líderes de opinión.	Reuniones de difusión	4	3	4	133.33			1	1			1	1	100	5	125.00
4.3	Organizar Audiencias Públicas, Ceremonias de inauguración de oficinas o centros de orientación, firma de convenios entre otras actividades institucionales.	Actos oficiales	SR	SR						SR						0	
5	Fortalecimiento de la imagen institucional					an isan dan		Ma.	_			1					T
5.1	Gestionar la participación del OSIPTEL en la Feria del Libro	Participaciones	2	1	1	100.00	_		1	1		1		1	100	2	100.00
5.3	Supervisar la implementación del manual de Identidad Corporativa Institucional en las oficinas descentralizadas y centros de orientación	Informe	5	4	4	100.00			1	1			1	1	100	5	190.00
5.4	Gestionar la compra de estudios de opinión para evaluar la satisfacción del cliente externo.	Encuesta	1						1	1					0	0	0.00
5.5	Mejorar el Diseño de la página WEB del OSIPTEL	Página web mejorada	1	1	1	100.00										1	100.00











		CUANTIFICACIÓ	ON DE TAREAS		AL III TRIMES	TRE			nació nestro		E		ición nestro		0	A	nual
Nª	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( 0)	Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
6	Acciones de Fortalecimiento para la difusió	n Institucional					_	00000			-	1				The state of the s	
6.1	Organizar talleres para medios de comunicación en Provincias.	Talleres	4	3	3	100.00	41251		1	1		1		1	100	4	100.00
6.2	Gestionar el desarrollo de conferencias de prensa a nivel regional	Conferencias	60	45	70	155.56				15	13	10	2	25	167	95	158.33
6.3	Gestionar la difusión de notas de prensa dirigidas a medios de comunicación en todo el país	Notas de prensa difundidas	30	20	80	400.00	-	5	5	10	4	4	5	13	130	93	310.00
6.4	Desarrollar talleres de entrenamiento de voceros para una mejor transmisión de mensajes hacia los usuarios del ST y realizar medición de imagen	Talleres	1	1	1	100.00		26.70								1	100.00
7	Estrategias de comunicación diferenciadas	por cada stakehold	lers	White and the series		And the late.						Borri	Bira	-	TOWN OF THE LOSS		
	Diseñar encuestas on line para evaluar la reputación del OSIPTEL en los stakeholders Entidades Públicas; Empresas Operadoras; Proveedores; Cliente Interno; Asociaciones de usuarios y gremios; y Organismos internacionales	Encuesta	1	1	1	100.00										1	100.00
7.2	Distribuir encuestas on line para evaluar la reputación (incluyendo transparencia, ética y responsabilidad social) del OSIPTEL en los stakeholders Entidades Públicas; Empresas Operadoras; Proveedores; Cliente Interno; Asociaciones de usuarios y gremios; Academia y Organismos internacionales	Distribuciones	2	1	1	100.00	1			1	1			1	100	2	100.00
	Contratar encuesta ómnibus a empresa especializada	Encuesta	1				(A)	$\dashv$	1	1			1	1	100	1	100.00
	Construir el Índice de Reputación del OSIPTEL	Índice diseñado	1	1	0	0.00								10		0	0.00









UNIDADES ORGÁNICAS : PROCURADURÍA PÚBLICA INVOLUCRADAS

### ESTRUCTURA

Actividad 1 : Defensa del OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional Actividad 2 : Defensa del OSIPTEL en sede administrativa a nivel nacional

Actividad 3 : Defensa del OSIPTEL en Procesos Arbitrales seguidos contra el OSIPTEL ante distintos Organismos Nacionales e Internacionales

Actividad 4 Defensa Penal ante el Ministerio Público y sedes policiales a nivel nacional

Actividad 5 Evaluación y seguimiento de la defensa en procesos judiciales y en procedimientos administrativos

			CANTIDAD ANUAL		AL III TRIMEST	RE		IV TRIMESTRE		An	ual
TEPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e )	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
R	% de procesos judiciales concluidos a favor de OSIPTEL en el año	Porcentaje anual	70%	Ŀ	91%		70%	87%	124.29	87%	124.29
	% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL ante el Poder Judicial en el año	Porcentaje anual	91%		93%		91%	91%	100.00	91%	100.00
A1	% de procesos judiciales concluidos en el año	Porcentaje anual	19%		10%		19%	19%	100.00	19%	100.00
	% procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Porcentaje (estado)	47%	47%	47%	100.00	47%	70%	148.94	59%	124.47
A1-A3-A4	% de demandas y/o denuncias iniciadas en defensa del OSIPTEL, atendidas dentro del plazo	Porcentaje (estado)	100%	100%	100%	100.00	100%	100%	100.00	100%	100.00
A2-A5	% de procedimientos administrativos concluidos en el año	Porcentaje anual	15%		13%		15%	38%	253.33	38%	253.33

	<b>-</b>															· — —	
			CACIÓN DE REAS		AL III TRIMEST	RE	Pro		nació nestre			jecuc Trim			Cumplimiento	And	ıal
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1	Defensa del OSIPTEL en sede judicial a nivel na	cional			MELLINE,					The same		SU.	WE T				
1.1	Formular escritos judiciales de contestación de demandas, excepciones, tachas, oposiciones, escritos de defensa en denuncia penales y de impulso procesal	Escrito	300	225	219	97.33	25	25	25	75				87	116	306	102.00



				1	Ţ	1				Test		1	T		1	_	1
00.001	F		0				The state of the s	Non-E-Like			00.001	ı	i i	ı	Reporte de desultados del evaluación	Detectar y reportar a la Alta Dirección procesos udiciales donde sea posible analizar un Mecanismo Alternativo de solución de conflicto (MASC) y evaluación para no iniciar procesos udiciales por su onerosidad para la recuperación de créditos	1.12 13A 100.20.3
	0		0				AR					0	as	as	Asistencias	Asistir oportunamente en materia de defensa jurídica a la Alta Dirección y a las diversas áreas del OSIPTEL.	( IBA
	i	2	0				as					ı	AS	AR	Registro	Análisis y clasificar por temática jurisprudencia relevante obtenida en la defensa, registrándola trimestralmente para conocimiento de unidades involucradas	01.1
60.601	09	061	61				Of		ç	ç	11,119	l þ	SÞ	99	sobnisioneM semoini oly socibini	Elaboración de informes o memorandos en cada procesos judicial concluido	F 6 1
	Þl		3				ЯS					II	ъ	ЯS	Escrito	Elaborar escrito de denuncias y demandas, presentadas de acuerdo al plazo establecido	
69.701	002	100	150				120	09	90	90	00.011	099	009	099	Registro	Registro y seguimiento de actualización de notificaciones judiciales en sistema informáticos	Z1
80.601	<b>49</b>	001	SO				50	g	g	Of	pp.b0r	<b>∠</b> ‡	SÞ	99	Escrito y/o informe judicial	OSIPTEL OSIPTEL OSIPTEL	9.1
103.33	124	001	30				30	01	01	OF	40,401	<b>Þ</b> 6	06	120	Requerimiento s judiciales	Gestionar atención de cumplimiento de requerimientos judiciales entre unidades orgánicas	
9E.101	553	102	18			4	09	01	50	50	81.101	271	071	550	Asistencia ylo diligencia	Asistencia a diligencias judiciales, entrevistas con jueces o auxiliares judiciales	
12.11	58	001	52				52	g	01	01	69.07	. 09	98	Off	Escrito	Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios	
00.001	50	001	S				ç	ı	2	2	100.001	g)	91	50	Escrito	Elaborar escritos como medios impugnatorios contra sentencias y resoluciones judiciales	
otneimilqmuD % 001*(s\t)	nòiousej∃ (9) + (ɔ) = (f)	entseminT VI % 001*(b\end{a})	IV TRIM (e)	DICIEMBRE	NOVIEMBRE	OCTUBRE	IV TRIM (d)	DICIEMBRE	NOVIEMBRE	OCTUBRE	Cumplimiento % 001°(d/ɔ)	obsłuceji ( c)	obsmsigoi9 (d)	CANTIDAD ANUAL 870S (6)	UNIDAD DE	A3RAT I GAGIVITJA	áN

N*	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (fla)*100
	Elaborar diagnóstico de procesos en giro con posibilidad de conclusión anticipada del proceso	Diagnóstico	1	1	1	100.00	B							0		1	100.00
AEI	Elaborar informe con análisis de costo beneficio y recomendación de MASC o conclusión anticipada del proceso	Informe de análisis	1	1	1	100.00								0		1	100.00
	Coordinar con gerencias involucradas en la materia en litigio según sea el caso, para coherencia de criterios, defensa integrada y retroalimentación	Acta de coordinacione s	3	2	3	150.00		:	1	1				1	100	4	133.33
AEI	Identificar procesos judiciales relevantes y reportar a la Alta Dirección los riesgos que puedan influir en la gestión de la defensa de los mismos	Informe de resultados	1	3	0	0.00			1	1				1	100	1	100.00
	Analizar sentencias emitidas en procesos en giro y verificar su impacto	Informe de análisis	2	2	2	100.00								0		2	100.00
2	Defensa del OSIPTEL en sede administrativa a n	ivel nacional		1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1				i in	145	BAKE.	100	1577		h (t)			
2.1	Elaborar escritos de impulso de medios impugnatorios de denuncias administrativas, solicitudes diversas y absoluciones de recursos	Escrito	50	40	47	117.50	4	3	3	10				29	290	76	152.00
	Asistencia a diligencias administrativas y entrevistas con los funcionarios encargados de resolver la controversia a nivel nacional	Asistencia y/o diligencia	45	35	55	157.14	3	4	3	10				10	100	65	144.44
	Elaborar informes o memorandos en cada procedimiento administrativo concluido	Memorandos y/o informes de conclusión y acciones.	12	9	24	266.67	1	1	1	3				12	400	36	300.00
05.02.09	Identificar procedimientos administrativos relevantes y reportar a la Alta Dirección los riesgos que puedan influir en la gestión de la defensa de los mismos	Informe de resultados	1	1	3	300.00								0		1	100.00
05.02.09.	Analizar resoluciones administrativas en procedimientos administrativos en giro y verificar su impacto	Informe de análisis	1	1	1	100.00								0		1	100.00



			-	_	_		_	_	_								
00.001	ı		1								00.0	0	ı	ı	emiorini opinoët	Elsboración de informe sobre el fortalecimiento de la Procuraduria Pública	
00.001	ε	. 001	ı				ı	ı			00.001	7	z	3	Mecanismos de coordinación establecidos	Establecer mecanismos de coordinación con otras Procuradurías Púb ca como la del MTC para temas que son de competencia del OSIPTEL	01 60 50
176.00	ız	500	9	ı	7	ı	3	1	1	1	79.991	Ğİ	6	12	oly sheO semiofini	Atender requerimientos de información sobre los procesos judiciales, administrativos y otros dentro de los plasos establecidos.	5.3
100.00	z		0								00.001	7	7	7	ab amroinl nòùzag	Elaborar informe de gestión en procesos judiciales con cuadros estadísticos anual de procesos judiciales ingresados, archivados, etc.	5.2
19.921	38	533	1				3			3	18.411	18	17.	30	ab amoini obsiza	Desarrollar informes internos sobre estado de procesos judiciales y procedimientos de normas administrativos, refacionados a defensa de normas y lineamientos o precedentes de observancia obligatoria emitidos por Consejo Directivo, TRASU y Tribunal de Controversias, de ser el caso.	1.8
Att												so	oviterszinimbs zotr	en procedimie:	sos Įndiciales j	Evaluación y seguimiento de la defensa en proce	ç
	91		Þ				as					12	яг	ЯS	Asistencia ylo diligencia	Asistencia a citaciones de investigación en las diferentes sedes policiales y fiscalias a nivel nacional	
200.00	50	500	Þ				7		1	1	200.00	91	8	01	Escrito	Elaborar escritos de defensa e impulso según estrategia planteada	
Per case to see			1	do f			THE S							el nacional	policiales a niv	Defensa Penal ante el Ministerio Público y sedes	þ
	0		0				as					0	ЯS	98	Asistencia y/o diligencia.	Asistencia a diligenciar del proceso arbitval y entrevistas con árbitros y otros funcionarios de opoos	w 6 A 6 C
	0		0				as					0	88	ЯS	ofinosa	Preparar escrito de contestación y otros de impulso en demandas iniciadas en via arbitral y otros necesarios para la defensa dentro de los plazos establecidos.	1.8
gamen 3												seionales	acionales e Interni	M eomainagno s	el OSIPTEL ant	Defensa de Procesos Arbitrales seguidos contra	3
Cumplimiento % 1001*(s/ì)	Ejecución (f) = (c) + (e)	ontamingnes enasterin VI % 001*(b\eta)	IV TRIM (e)	DICIEMBRE	NOVIEMBRE	OCTUBRE	IV TRIM (d)	DICIEMBRE	NOVIEMBRE	OCTUBRE	Cumplimiento % (clb)*100	Ejecutado ( c)	Programado (d)	CANTIDAD ANUAL 2018 (s)	UNIDAD DE AGIGEM	A3SAT \ GAGINITOA	W



UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

PROGRAMACIÓN FÍSICA

Gerencia de Asesoria Legal

ESTRUCTURA

: Asistencia Jurídica a la Alta Dirección Actividad 1

: Gestion de Posicion Institucional frente a otras instituciones Actividad 2

Actividad 3 Asesoria Legal

 Participación en Grupos de Trabajo
 Coadyuvar en la defensa del OSIPTEL Actividad 4 Actividad 5

			CANTIDAD	Α	L III TRIMESTI	RE					IV TR	IMEST	RE			Ar	ual
TIP0	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD )	UNIDAD DE Medida	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100		10000	ramado (d)			Ejecu (e			Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
	% de normas aprobadas bajo estándares RIA.	Porcentaje	75%					7	5%		·	100	0%		133.33	100%	133.33
R	% de solicitudes de acceso a la información pública atendidas como máximo al sexto dia hábil.	Porcentaje	30%					3	0%			52	2%		174.47	52%	174,47
A1	% de Declaraciones Juradas sobre conflicto de interés reportadas.	Porcentaje	60%				,	6	0%			100	0%		166.42	100%	166.42
A1	% Recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoria Legal en el análisis de los procedimientos administrativos que son acogidas por el Consejo Directivo	Porcentaje	84%	84%	100%	119.05		8	4%			10	0%		119.05	100%	119.05
A3	% Solicitudes de asesoria legal que serán atendidas en plazo no mayor de doce (12) dias hábiles	Porcentaje	84%	84%	83%	98.88		8	34%			62	2%		73.89	73%	86.39
A3	% Solicitudes de asesoria legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles	Porcentaje	86%	86%	96%	111.43		8	86%	_		96	3%		111.43	96%	111.43
386		CUANTIFIC TARE			AL III TRIMEST	RE	P		mación l nestre	IV	Ejec	ución i	V Trim	estre	Cumplimiento	A	nual
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRUM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( 0)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (#a)*100
1	Asistencia Jurídica a la Alta Dirección	A 12-14-1							-								
1.1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por la Alta Dirección	Documento de Opinión Legal	SR	SR	50		SR	SR	SR	SR	2	3	3	8		58	







		CUANTIFIC TARE			AL III TRIMESTI	RE	P		nación nestre	IV	Ejec	ución I	IV Trim	estre	Cumplimlento	An	ual
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
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	2		SR	SR	SR	SR	1			1		3	
1.3	Elaborar análisis sobre procedimientos administrativos y proyectos de Resolución	Informe de Análisis	SR	SR	92		SR	SR	SR	SR	6	10	5	21		113	
1.4	Reporte de normas que establezcan disposiciones que influyen en la gestión del OSIPTEL	Reporte	12	6	9	150.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	12	100.00
1.5	Reuniones interinstitucionales con las Gerencias de Asesoría Jurídica de otro Organismo Reguladores (OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, entre otros)	Informe de Conclusiones	1	1	1	100.00										1	100.00
1.6	Participar en la elaboración de normas sectoriales por mandato legal	Informe de Conclusiones de Participación	1		1				1	1			1	1	100	2	200.00
1.7	Analizar las normativa sobre cargos emitida por el OSIPTEL	Informe de Análisis	1	1	1	100.00				300						1	100.00
1.9 AEI 01.03.03	Asesorar sobre el Análisis de Calidad Regulatoria e Impacto Regulatorio	Asesorias	SR	SR	8		SR	SR	SR	SR	1	1	1	3		::11	
1.12 AEI 06.08.15. 01	Implementación del Sistema de Conflicto de Intereses del OSIPTEL	Sistema Implementado	1						1	1			1	1	100	1	100.00
1.13 AEI 06.08.15. 02	Análisis de la información reportada en la Declaración de Conflicto de Intereses	Reporte	SR	0.007			SR	SR	SR	SR			1	1		1	
2	Gestión de Posición Institucional frente a otras Instituc	iones	4		ista silalifi			1	200		أمعك		178	-	one of the sale		
	Emitir opinión sobre Proyectos Normativos remitidos por otras entidades públicas	Documento	SR	SR	17		SR	SR	SR	SR	1	1	1	3		20	
3	Asesoria				N Long Co.	ne Ville		Time.				190907	9 18	Her		Tale (1)	
	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por las diversas áreas del OSIPTEL	Documento	SR	SR	98		SR	SR	SR	SR	15	19	13	47		145	







		CUANTIFICA TARE		A	L III TRIMESTF	RE	P	rogram Trim	ación estre	IV	Ejec	ución l	V Trim	estre	Cumplimiento	A	nual
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
3.2	Elaborar boletines para la difusión de las principales normas publicadas en el diario oficial El Peruano que involucra la gestión del OSIPTEL	Boletines	251	125	188	150.40	22	21	20	63	22	20	19	61	97	249	99.20
3.3	Encuesta de satisfacción de cliente interno	Encuesta realizada	1	1	1	100.00										1	100.00
3.5	Mesa de Coordinación con las unidades orgánicas encargadas de la tramitación de procedimientos administrativos sancionadores	Informe de Condusiones	4	3	3	100.00			1	1		1		1	100	4	100.00
100	Participación en Grupos de Trabajo	E-1 84 44	Hill was to	West E		Wile N Po		1		TI S				O. Notes			
4.1	Participar en Grupos de Trabajo (Normativo, Aportes, Presupuesto, otros)	Participaciones	SR	SR	11		SR	SR	SR	SR	3	4	6	13		24	
5	Coadyuvar en la defensa del OSIPTEL	Martin IV	: "7" 1		ALCONOMIC SOL	With thirty		7	less 4			Carrie	i i		gg de mêteus	-tr sylvensor	
5,1	Emitir opinión a solicitud de la Procuraduria Pública o la Alta Dirección, en temas relacionados a la defensa del OSIPTEL en procesos judiciales, tributarios, arbitrales, otros.	Documento	SR	SR	3		SR	SR	SR	SR			1	1		4	









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

INVOLUCRADAS

### ESTRUCTURA

Actividad 1 : Desarrollo y mantenimiento de sistemas de Información
Actividad 2 : Gestión de la Infraestructura Tecnológica

Actividad 2 : Gestión de la Infraestructura Tecnológica Actividad 3 : Gestión de Seguridad de la Información Actividad 4 : Gestión de la Información Estadística

			CANTIDAD	SH RE	AL III TRIMEST	RE		IV TRIMESTRE		Ar	nual
TiPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e )	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
	% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos.	Porcentaje	100.00%		100%		100.00%		0.00	100%	100.00
R	% de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo.	Porcentaje	LB	LB (**)	0%	0				0.00	0.00
A1.1	Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios externos	Aplicativo implementado	2	1	2	200.00	1	1	100.00	3	150.00
A1.2	Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios internos	Aplicativo implementado	2	1	1	100.00	1	1	100.00	2	100.00
A1.3	Disponibilidad de la operatividad de los sistemas de	Porcentaje (estado)	96.00%	96.00%	99.57%	103.72	96.00%	99.84%	104.00	99.71%	103.86
A2	Disponibilidad de la operatividad del centro de datos	Porcentaje	99.00%	99.00%	99.88%	100.89	99.00%	99.99%	101.00	99.94%	100.94
A4.1	Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional	Porcentaje	74.00%				74.00%	0%	0.00	0%	0.00
A4.2	Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL a los usuarios externos	Porcentaje	50.00%				50.00%	0%	0.00	0%	0.00

711112	OSIPTEL a los usuanos externos																
		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL III TRIMEST	RE	Pro	ograma	ción IV Tr	rimestre	E	jecució	hTVI ni	mestre	Cumplimiento	A!	nual
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de Información																
1.1	Digitalización de documentos institucionales con valor legal	Imágenes digitalizadas	2,000,000	1,500,000	5,350,008	356.67			500,000	500,000				1,303,115	261	6,653,123	332.66
1.3	Gestionar la adquisición de equipos tecnológicos para migración y contingencia	Equipos tecnológicos	5	3	0	0.00				5				5	100	5	100.00







		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		AL III TRIMES	re	Pro	ograma	ción IV Tr	rimestre	E	<b>Jecuck</b>	ón IV Tri	mestre	Cumplimiento	A	nual
Nº°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( e)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1.5	Gestionar la adquisición de equipos tecnológicos Fortalecer la conectividad con la Plataforma de Interoperatibidad del Estado (PIDE)	Equipos tecnológicos	2		2				2	2				0	0	2	100.00
1.6	Gestionar el Diseño del Sistema de Firmas Digitales para el TRASU.	Diseño del Sistema de Firmas Digitales	1						1	1				1	100	1	100.00
1.7	Gestionar el análisis de información sobre el procedimiento de elevación de expedientes al TRASU	Informe de análisis	1						1	1				1	100	1	100.00
1.11	Gestionar la conformación de un Comité de Integración de Procesos para identificar las necesidades de integración de procesos y sistemas de información	Grupo de trabajo	1	1	1	100.00										1	100.00
1.13	Categorizar los requerimientos de las áreas usuarias a GTICE, de manera que se le pueda atribuir a cada categoria un plazo de atención.	Requerimientos categorizados	1	1	0	0.00								1		1	100.00
1.14	Identificar las necesidades de las gerencias usuarias a fin de implementar soluciones tecnológicas	Necesidades identificadas	1		1			1		1				1	100	2	200.00
1.15	Mejorar las soluciones tecnológicas para dar soporte a los servicios informáticos desplegados en la Institución.	Soluciones mejoradas	2	1	2	200.00			1	1				1	100	3	150.00
1.17	Implementación del Sistema para atención de solicitudes de fiscalía y PNP	Sistema Implementado	1	1	1	100.00										1	100.00
1.18	Implementación de un página web para el Curso de Extensión Universitaria	Pågina web implementada	1	1	1	100.00										1	100.00
2	Gestión de la infraestructura Tecnológica							44	N COLD			austal.	4				
2.1	Elaborar los requerimientos técnicos de la infraestructura tecnológica para dar soporte a los servicios informáticos ofrecidos a nuestros usuarios (internos y ciudadano)	Requerimiento técnico remitido a la GAF	1	1	1	100,00										1	100.00
2.3	Elaborar un estudio técnico para implementar una infraestructura mixta: On Premise y Cloud, de acuerdo a la necesidades institucionales	Informe técnico	1	1	1	100.00										1	100.00
2.4	Afianzar el "GTICE Informa"	GTICE Informa	3	2	2	100.00			1	1				1	. 100	3	100.00
2.5	Gestionar el mantenimiento de Equipos Informáticos	Informe de Mantenimiento de Equipos Informáticos	1						1	1				1	100	a 1	100.00
2.6	Gestionar la adquisición de Computadoras de escritorio para el personal del OSIPTEL	Computadoras Adquiridas	100						100	100				100	100	100	100.00



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				E	jecució	n IV Trli	mestre	Cumplimiento	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( 0)	IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
3	3 Gestión de Seguridad de la Información																
3.2	Auditoria de mantenimiento SGSI	Auditoria	1	1	1	100.00										1	100.00
3.3	Auditoria Guia para el SGSI (Auditoria Interna)	Auditoria	1	1	1	100.00										1	100.00
3.4	Realizar la Hackathon	Hackathon realizada	1	1	1	100.00										1	100.00
4	4 Gestión de la Información Estadística																
4.1	Aplicar una encuesta de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a Nivel Nacional	Encuesta aplicada	1						1	1					0	0	0.00
4.2	Aplicar una encuesta de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL, a los usuarios externos.	Encuesta aplicada	1					l Y	1	1					0	0	0.00
4.3	Proponer herramientas estadísticas de gestión a las gerencias del OSIPTEL, alineados con el POI, PEI.	Herramientas estadisticas	7	7	7	100.00										7	100.00
4.4	Elaborar boletines estadísticos para el OSIPTEL	Boletines	3	3	3	100.00							4			3	100.00
4.5	Implementación del Piloto de Tableros de control con Microstrategy	Tablero de contro	1		1		1			1					0	1	100.00

<sup>(\*\*)</sup> Conforme a lo coordinado con GPP, debido a las limitaciones de personal, la definición de la linea de base se realizará en el último trimestre del año





UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística

ESTRUCTURA

Producto 3 : Usuarios Protegidos en sus derechos
Actividad 1 : Servicios de Orientación al Usuario

FRUGRAM	ACION FISICA					THE RESERVE	_		-	-		-	_				
The state of the s	INDICADORES (DE PRODUCTO I ACTIVIDAD)		CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE							Anual						
TIPO		UNIDAD DE MEDIDA	2618 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)			Ejecutado (e )				Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
	% de herramientas informáticas puestas a disposición de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones implementados y/o mejorados.	Porcentaje	60.00%	PD	60%	100.00					80%					80%	133.33
	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento	Anual	
N°		UNIDAD DE Medida	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c )	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM ( 9)	fV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1	Servicios de Orientación al Usuario	(AEI 04.01 Informac	ión para la tom	a de decisiones, a	ctualizada en be	neficio de los usuario	s de lo	s servic	los de tele	comunicac	iones)						
AEI 04.01.07.0 1	Implementación de la Versión 2.0 de la Guía de Información y Orientación sobre el procedimiento de Reclamos (GIOR)	Guia implementada	1	1	1	100										1	100.00
AEI 04.01.07.0 2	Implementación del Sistema de Consulta de documentos que ingresan por Mesa de Partes	Sistema Implementado	1	1	1	100										1	100.00
AEI 04.01.07.0 3	Implementación de la versión 2.0 del Sistema SISREP	Sistema implementado	1	1	0	0										0	0.00
AEI 04.01.07.0 4	Implementación de mejoras la DJ de Aportes	Mejoras implementadas	1	1	1	100										1	100.00





