Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Supervisión y Fiscalización Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

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

Actividad 1: Supervisión de los indicadores de Telecomunicaciones.

Sub Actividad 1: Evaluación de los indicadores de calidad

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

Sub Actividad 3: Fiscalización en los casos de incumplimiento.

Sub Actividad 4: Realización de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones. PROGRAMACIÓN FÍSICA

			UNIDAD DE	CANTIDAD ANUAL		I TRIMESTRE			II TRIMESTRE		Cumplimiento		
TIPO	INDICA	DORES	MEDIDA	2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
	Índice d	de calidad del servicio de telefonía móvil	Índice	0.85								0.00	GSF
	Índice d	de calidad del servicio de internet fijo	Índice	0.80								0.00	GSF
	Índice d	de calidad del servicio de internet móvil	Índice	0.85								0.00	GSF
	Índice d	de calidad del servicio de tv de paga	Índice	0.75								0.00	GSF
R	% de us	suarios satisfechos con la calidad del o móvil	Porcentaje	65%								0.00	GSF
		suarios satisfechos con la calidad del o de internet fijo	Porcentaje	45%								0.00	GSF
	% de us internet	suarios satisfechos con la calidad del móvil	Porcentaje	63%								0.00	GSF
IP.	% da 111	euarios satisfechos con la calidad del de TV de paga	Porcentaje	70%								0.00	GSF
GP	/`/\ .P.	calidad de cobertura del servicio de nicaciones (Indic P)	Porcentaje (de estado)	95%								0.00	GSF
G.P.	· EXE	je de cumplimiento de la velocidad arantizada de internet.	Porcentaje	85%								0.00	GSF
SIR	7/1	blemas detectados sobre la calidad de ción de los servicios, analizados y con de manera efectiva.	Porcentaje	82%								0.00	GSF
GF	14	puestas de solución implementadas por 'EL que impacten sobre la calidad de los	Porcentaje	100%								0.00	GSF
(P	I dondo I	npromisos de mejora verificados en empresa operadora ha cumplido con el etivo establecido.	Porcentaje	80%								0.00	GSF
GE	7	didas dictadas en el proceso de ión cumplidas	Porcentaje	70%								0.00	GSF

	% de supervisiones sobre materias priorizadas que recomiendan su archivo, por subsanación de la conducta infractora de la empresa.	Porcentaje	42%														0.00	GSF
	% de reportes comparativos sobre la calidad de los servicios, elaborados para su difusión.	Porcentaje	60%														0.00	GSI
		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		P	rograma	ción II Tri	mestre		Ejecución l	II Trimestre		Cumplimiento	Cumplimiento		
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINIO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPON
PP	Supervisión de los indicadores de Telecomunio la prestación de los servicios de telecomunicado							calidad	de las pr	restación (de los ser	vicios de t	elecomuni	icaciones.	/ AEI.02.03 Super	visión y Fiscalización	orientada a la mej	ora de la ca
1	Localidades Supervisadas (UM P1)	Localidades Supervisadas	6,960	600	150	25.00			2,000	2,000			2,145	2,145	107.25	88.27	32.97	G
2	Nº de supervisión de los indicadores de telecomunicaciones (Um Act PP)	Supervisiones	11,700	1,565	1,900	121.41			1,800	1,800			2,187	2,187	121.50	121.46	34.93	G
1.1	Sub Actividad 1: Evaluación de los indicadores	de calidad	T			T						1				1		I
.1.1	Evaluar el desempeño de los Indicadores de Calidad (TINE, TLLI , RO, TIF, TLLC, TR, TOE, TTD; además del servicio de acceso a Internet)	Intervenciones (1)	24	4	4	100.00	2	2	2	6			6	6	100.00	100.00	41.67	G\$
.1.2	Supervisar y/o Monitorear los indicadores de calidad móvil correspondientes a Calidad de Cobertura del Servicio (CCS), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT)	Centros Poblados Urbanos	150	-	-									-			0.00	G
P.F	ar y/o Monitorear el cumplimiento del de velocidad mínima (cvm) del servicio o a internet a nivel nacional	Centros Poblados Urbanos	20		-									-			0.00	G
Pi	ón de reportes estadísticos sobre los de telecomunicaciones en zonas	Reportes Estadísticos	4	1	-	0.00	1		1	2	1		1	2	100.00	100.00	50.00	G:
P	ar y/o Monitorear el cumplimiento de las nes de velocidad mínima contemplados romisos contractuales.	Intervenciones (1)	8		-									-			0.00	G:
PI	ar y/o Monitorear la cobertura de los móviles en zonas urbanas y/o rurales y información proporcionada por las s operadoras sobre las poblaciones as con cobertura de servicio	Intervenciones (1)	4	-	-		0	1	1	2					0.00	0.00	0.00	G:

		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Program	ación II Tri	imestre		Ejecución I	II Trimestre					
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	OINUr	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINUC	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
1.1.7	Elaborar el Ranking de Calidad Distrital	Informe aprobado ⁽¹⁰⁾	1	1	-	0.00	1		1	1			1	100.00	100.00	100.00	GSF
1.1.8	Ejecutar acciones de supervisión y/o de monitoreo sobre la calidad del servicio público móvil (Cumplimiento del contrato de cobertura de 4G LTE, Reglamento de Calidad).	Intervenciones (1)	1	-	-		0 0	0	-							0.00	GSF
1.1.9	Publicación en la página web de los indicadores de calidad de voz (medición en campo)	Reporte en la web institucional	1	1	1	100.00							,		100.00	100.00	GSF
1.1.10	Se elaborarán comparativos de: - Desempeño de indicadores de calidad. - Tiempos promedios de afectación por interrupciones por servicio, y devoluciones. - Sanciones impuestas.	Reporte	3		-		1		1			1	1	100.00	100.00	33.33	GSF
1.1.11	Priorizar las materias supervisables basados en la información disponible (uso de herramientas estadísticas).	Reporte de Priorizaciones de materias	1	1	-	0.00							1			0.00	GSF
1.1.12	Priorizar las supervisiones (monitoreos) a través de la acceso remoto a los sistemas informáticos o base de datos de las empresas operadoras (NOC de operadores).	Reporte sobre conectividad al NOC	1		-											0.00	GSF
1.1.13 \P7	Diseñar herramienta tecnológicas para que el usuario pueda informar (informarse) sobre los is con la calidad del servicio.	Herramientas Diseñadas	1		-											0.00	GSF
0	ntar herramientas que permitan: la lel proceso de supervisión y lión; y la interacción con las empresas: lión de proceso (transformación digital), de devoluciones,	Herramientas Implementadas de Gestión	4		-		1	1	2			1	1	50.00	50.00	25.00	GSF
HAC	nientas tecnológicas, manuales, buenas	Relación de Capacitaciones realizadas al personal	2		-			1	1				-	0.00	0.00	0.00	GSF
(P)	ión de "Manual del Supervisor"	Manual	1		-			1	1				-	0.00	0.00	0.00	GSF

		CUANTIFICACIÓN	I DE TAREAS		I Trimestre		Pr	ograma	ción II Tri	mestre	E	Ejecución I	II Trimestre					
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINUC	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
1.1.1	Iniciar oportunamente las acciones de 7 supervisión y fiscalización y ejecutarlas en los plazos adecuados	Reporte de plazos de ejecución de los expedientes de supervisión y fiscalización	4	2	2	100.00										100.00	50.00	GSF
1.1.1	Gestionar la trazabilidad en los procesos de 3 supervisión y fiscalización para detectar oportunidades de mejora.	Reporte de trazabilidad	2	1	-	0.00			1	1			1	1	100.00	100.00	50.00	GSF
1.1.1	Coordinar y uniformizar los criterios adoptados a lo largo de cada una de las etapas del proceso de supervisión y fiscalización.	Reporte de Uniformización de criterios adoptados	4	1	1	100.00			1	1			1	1	100.00	100.00	50.00	GSF
1.1.2	Digitalizar de expedientes relacionados con los procesos de supervisión y fiscalización.	Reporte de expedientes digitalizados	2		-				1	1			1	1	100.00	100.00	50.00	GSF
1.1.2	Elaborar la estructura funcional y perfiles de puesto, según propuesta de ROF del OSIPTEL	Documento de Trabajo sobre estructura y perfiles de puestos	1	1	,	0.00											0.00	GSF
1.2	Sub Actividad 2: Supervisión de los servicios	públicos de telecom	unicaciones de	splegados en área	as rurales y urbana	as otras obligacio	nes.	1										
12.5 SIP	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la continuidad de los servicios públicos de nicaciones en áreas rurales y/o urbanas	Localidades intervenidas	1500	150	85	56.67			565	565			900	900	159.29	137.76	65.67	GSF
6	ar y/o monitorear la cobertura del nóvil en áreas rurales y/o urbanas así servicio datos, infraestructura, ad, entre otros	Localidades intervenidas	1800	200	1,194	597.00	0	0	700	700			1105	1,105	157.86	255.44	127.72	GSF
SIR	acciones de supervisión y/o monitoreo das con los proyectos de Fibra Óptica os por el Estado.	Intervenciones (1)	176	44	120	272.73	0	0	44	44			111	111	252.27	262.50	131.25	GSF
GP	as ante fenómenos naturales u otros te interrupción que afecten los servicios de telecomunicaciones	Intervenciones (1)	4		-			4		4		4		4	100.00	100.00	100.00	GSF
GE		Documento de respuesta	S.R.		4								6	6				GSF

		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Programa	ción II Tri	mestre		Ejecución I	II Trimestre		Cumplimiento	Cumplimiento		
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	OINNC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABL
1.2.6	Atención de requerimientos de supervisión derivados otras unidades orgánicas (GPSU, TRASU, ST) respecto a la calidad en la prestación de los servicios.	Documento de respuesta	S.R.		-								-				GSF
1.3	Sub Actividad 3: Fiscalización en los casos de	incumplimiento.		L	l .	1					l						
1.3.1	Realizar acciones de fiscalización en los casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras.	Fiscalizaciones	S.R.		40					7	10	8	25				GSF
1.4	Sub Actividad 4: Realización de propuestas de	modificación/emis	ión de normas r	elacionadas a la c	alidad o cobertur	a de los servicios _l	públicos de t	elecomur	nicaciones	i.		,					
1.4.1	Modificación de la norma de calidad, que impliquen: - la revisión de los actuales estándares de calidad técnica, de acuerdo a los requerimientos del mercado la incorporación de los compromisos de mejora en otros indicadores técnicos de calidad del servicio; u otros mecanismos de carácter persuasivo el tratamiento de los centros poblados rurales en las materias supervisables que correspondan la modificación de los actuales procedimientos (rediseño).	Norma aprobada	1		0								1			0.00	GPRC
1.4.2	Realizar iniciativas de modificación/emisión de normas	Iniciativa Normativa	SR	0	1		0 0	0	0			1	1				GSF
PT	ión de Productos del Sistema de Vigil	ancia e Inteligencia	Competitiva			1	!					1					
1	un reporte de benchmark de indicadores	Reporte de VIC presentado	1					1	1			1	1	100.00	100.00	100.00	GSF-Vigilancia
	d del servicio de acceso a Internet reporte de evolución de indicadores de e servicio	Reporte de VIC presentado	2					1	1			1	1	100.00	100.00	50.00	GSF-Vigilancia
18	un informe respecto del estado de la el servicio de internet	Informe de VIC presentado	1										1			0.00	GSF-Vigilancia
HAC	estaciones bases y mejoras	Reporte de VIC presentado	2					1	1			1	1	100.00	100.00	50.00	GSF-Vigilancia
PI	o informe de desempeño de la calidad cio de TV Paga.	Informe de VIC presentado	1										,			0.00	GSF-Vigilancia
GR		Informe de VIC presentado	1										-			0.00	GSF-Vigilancia

//o monitoreos

Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia Gerencia de Supervisión y Fiscalización Secretaría Técnica

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios

Actividad 1: Medidas regulatorias. Actividad 2: Supervisión tarifaria y de interconexión.

Actividad 3: Investigaciones preliminares y solución de controversias.

r ice	OIGAIIIA	CION FISICA		CANTIDAD		I TRIMESTRE			II TRIMESTRE				
	o≝ IN	IDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
		ndice de intensidad competitiva de elefonía móvil	Índice	1.1103								0.00	
	m	ndice de intensidad competitiva de internet nóvil	Índice	1.2208								0.00	Subgerencia de
		ndice de intensidad competitiva de internet io	Índice	1.1322								0.00	Análisis Regulatorio
		ndice de intensidad competitiva de tv de aga	Índice	1.0047								0.00	
NP.	TE	de precios de telefonía móvil	Índice	0.8695								0.00	
00	(D)	de precios de internet móvil	Índice	0.8191								0.00	Subgerencia de
LLAV	CEN	de precios de internet fijo	Índice	0.9430								0.00	Análisis Regulatorio
SIF	TA	de precios de tv de paga	Índice	0.9961								0.00	
G	9	problemas de competencia del do de telecomunicaciones con is efectivo.	Porcentaje	77%								0.00	Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia
(P	- K	mulado de normas vigentes izadas (modificadas o derogadas).	Porcentaje	22%								0.00	Gerencia de Políticas Regulatorias
GI	LIN	equerimientos de supervisiones las a competencia atendidos en	Porcentaje	80%								0.00	GSF

	% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Porcentaje	85%													0.00	STCCO/STTSC
	% de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia.	Porcentaje	65%													0.00	STCCO
	% de Informes de Investigación Preliminar efectivos.	Porcentaje	65%													0.00	ST
		CUANTIFICACIÓN	I DE TAREAS		I Trimestre		Prog	gramación II	Trimestre		Ejecución	II Trimes	tre				
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINOC	II TRM (e)	Cumplimiento Il Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
1	Medidas regulatorias - PEI (AEI.01.02 Pol estándares RIA para beneficio del merca			o implementadas	para promover l	a competencia ent	re emp	oresas ope	adoras./	AEI.01.0	3 Marco	normati	vo actua	lizado bajo			
1	Elaborar Medidas Regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario. (UM de la Act. 1 del P2)	Medidas regulatorias	8	1	2	200.00		1	1		2	1	3	300.00	250.00	62.50	GPRC
2	Comunicar temas dada su alta contribución en la competencia del mercado.	Correos	SR		3						1	1	2				GPRC
3	Elaborar mapas de cobertura de redes	Mapas	1													0.00	GPRC
4	Gestionar la elaboración del aplicativo Comparatel	Aplicativo	1				1		1			1	1	100.00	100.00	100.00	GPRC
1.1	Regulación Tarifaria Minorista																
3P.P.	s trimestrales de tarifas de servicios egoría I de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	4	1	1	100.00		1	1		1		1	100.00	100.00	50.00	Subgerencia de Regulación
LAVICE	de la tarifa local Fijo- Móvil de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100.00									100.00	100.00	Subgerencia de Regulación
GPP	de las Tarifa Social de TM	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100.00					1		1		200.00	200.00	Subgerencia de Regulación
HACO	ón de tarifas de servicios nentarios	Informe de análisis	1													0.00	Subgerencia de Regulación
(PF	ación mayorista																
GFR	nciación de los cargos de nexión tope para su aplicación en	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1					1	1			1	1	100.00	100.00	100.00	Subgerencia de Gestión y Normatividad

		CUANTIFICACIÓN	I DE TAREAS		I Trimestre		Prog	ramaciór	ı II Trim	nestre	Ej	ecución l	l Trimes	tre				
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINN	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINIO	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONS
1.2.2	Revisión de cargos de interconexión tope y tarifas mayoristas (transporte conmutado local, larga distancia, enlaces de interconexión, terminación en la red fija, entre otros)	Informe de análisis elevado a Consejo Directivo.	1														0.00	Subgerenci Técnica
1.2.3	Revisión de cargos de interconexión tope por terminación en la red móvil y/o ajuste anual	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1		0.00											0.00	Subgerenci Técnica
1.3	Modificaciones normativas o emisión de	nuevas normas																
1.3.1	Modificación del Reglamento de Calidad	Norma aprobada	1														0.00	Subgerend Regulación Subgerend Análisis Re
1.3.2	Modificación del TUO de Condiciones de Uso	Norma aprobada	1	1	1	100.00										100.00	100.00	Subgerend Evaluación Políticas d Competen
1.3.3	Modificación de la Norma de Requerimientos de Información Periódica	Norma aprobada	1														0.00	Subgerend Regulació
P.P.	cación de Reglamento de Cobertura	Norma aprobada	1						1	1		1		1	100.00	100.00	100.00	Subgerend Regulació Subgerend Análisis R
BT	cación del Reglamento de vilidad	Norma aprobada	1	1	1	100.00										100.00	100.00	Subgerend Evaluación Políticas d Competen
PT	rar el listado de infracciones y ollo del marco conceptual para la ninación de sanciones asociadas a plimientos de normas de municaciones emitidas por el	Norma aprobada	1														0.00	GPRC

		CUANTIFICACIÓN	I DE TAREAS		I Trimestre		Prog	ramació	n II Trii	nestre	Eje	cución II	l Trimest	re				
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
1.3.7	Norma sobre Mecanismos Supervisados de Compartición y Acceso en la Industria de Servicios Móviles	Norma Aprobada	1														0.00	GPRC
1.4	Evaluación de acuerdos y mandatos de i	nterconexión, así co	omo de compa	rtición de infraes	tructura y de en	tidades emisoras d	e dine	ro elect	rónico									
1.4.1	Emitir pronunciamiento en plazo legal, sobre acuerdos de interconexión, compartición, dinero electrónico, operadores móviles virtuales u operadores que acceden a facilidades de red, presentados al OSIPTEL por las empresas operadoras.	Resoluciones aprobadas	SR	SR	8					SR		1	1	2				Subgerencia de Gestión y Normatividad
1.4.2	Elaborar resoluciones que aprueban los mandatos de interconexión, dinero electrónico, compartición de infraestructura u operadores móviles virtuales.	Resoluciones aprobadas	SR	SR	3					SR		0	0	0				GPRC
1.4.3	Evaluar la regulación/desregulación de ciertos servicios.	Informe de análisis	1														0.00	GPRC
1.5	Elaboración de Productos del Sistema de	e Vigilancia e Intelig	jencia Compet	itiva.				ı										
GP.P	ial en un mercado de	Informe de VIC presentado	2														0.00	GPRC
SIRT	sas del sector.	Informe de VIC presentado	1						1	1			1	1	100.00	100.00	100.00	GPRC
GPP	e de las características de la nda de los servicios públicos de municaciones	Informe de VIC presentado	1														0.00	GPRC
- HUC	te de la teridericia de la derriarida en	Reporte de VIC presentado	1												_		0.00	GPRC
(P)	te de estadísticas sectoriales	Reporte de VIC presentado	4	1	1	100.00			1	1			1	1	100.00	100.00	50.00	GPRC
SEL.	te de interrelaciones entre los pales indicadores por mercado, pando la performance de las perimpresas del sector	Reporte de VIC presentado	4	1	1	100.00			1	1			1	1	100.00	100.00	50.00	GPRC

		CUANTIFICACIÓN	DE TAREAS		I Trimestre		Prog	ramació	ón II Trii	mestre	Ej	ecución	II Trimes	tre				
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINIO	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
.5.7	Reporte de la oferta de planes dirigidos al segmento residencial de las empresas operadoras en los mercados de telecomunicaciones	Reporte de VIC presentado	2				1			1			1	1	100.00	100.00	50.00	GPRC
1.5.8	Reporte del desempeño de los mercados minoristas en términos de precios y cantidades	Reporte de VIC presentado	4	1	1	100.00			1	1			0	0	0.00	50.00	25.00	GPRC
5.9	Reporte del desempeño financiero a nivel de cada servicio de la empresa operadora, a partir de la asignación de ingresos, costos y capital invertido a nivel de cada línea de negocio	Reporte de VIC presentado	1														0.00	GPRC
.5.10	Reporte de los niveles tarifarios ofrecidos en otros países para planes representativos en los diferentes mercados de telecomunicaciones	Reporte de VIC presentado	8	1	1	100.00		1	1	2			2	2	100.00	100.00	37.50	GPRC
5.11	Reporte de los indicadores de la portabilidad numérica en los mercados fijos y móviles	Reporte de VIC presentado	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	100.00	50.00	GPRC
.5.12	Reporte del estado de las asignaciones del espectro radioeléctricos y su uso	Reporte de VIC presentado	1														0.00	GPRC
P.P.		Reporte de VIC presentado	2						1	1			1	1	100.00	100.00	50.00	GPRC
VICE	te interpretativo sobre conductas ynadas a las materias de	Reporte de VIC presentado	1	1	1	100.00										100.00	100.00	ST
ST.	visión tarifaria y de interconexión -	PEI (AEI.01.04 Sup	ervisión del m	ercado de telecor	municaciones de	manera oportuna	.)											
ACC	visar y/o monitorear la aplicación de por parte de las empresas doras (UM Act 2, P2)	Intervenciones (1)	12	0	1		1	1	2	4			1	1	25.00	50.00	16.67	GSF - Subgerenc de Supervisión de Derecho a los Usuarios
TOP	visar y/o monitorear el cumplimiento condiciones técnicas de la nexión (según requerimiento)	Intervenciones (1)	S.R.	0	-		0	0	0	0				0				GSF - Subgerenc de Supervisión de Calidad del Servic

		CUANTIFICACIÓN	I DE TAREAS		I Trimestre		Progr	ramació	n II Trir	nestre	Ej	ecución	II Trimest	tre				
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINDC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
3	Diseñar un mecanismo para el tratamiento de los casos que requieran la supervisión (monitoreo) de prácticas anticompetitivas y de promoción de la competencia.	Mecanismo Aprobado	1	1	-	0.00								0			0.00	GSF-Vigilancia
4	Supervisar y/o monitorear temas orientados a mitigar prácticas anticompetitivas y a promover la competencia, tanto en el mercado mayorista como minorista.	Intervenciones (1)	SR		-									0				GSF
5	Evaluar resultados y elaborar, de corresponder, reportes comparativos respecto de las supervisiones en materia de competencia.	Reportes Comparativos	SR	0	-		0	0						0				GSF
3	Investigaciones preliminares y solución	de controversias - F	PEI (AEI.01.05	Solución de conti	roversias de libre	y leal competenc	ia eficie	nte y o	portur	na para l	as empr	resas op	eradora	s.)				
1	Resolución de expedientes de solución de controversias	Expedientes resueltos (Archivos en físico)	5		2								1	1			60.00	STCCO
3.1	Solución de controversias en la vía adm	inistrativa con y sin	comisión de i	nfracciones														<u>I</u>
SIPI	Resolución sobre Admisibilidad de dimientos	Resolución de admisibilidad	S.R	S.R	1		S.R	S.R	S.R	S.R				0				STCCO
G.P.	Informe Instructivo	Informe Instructivo	S.R	S.R	1		S.R	S.R	S.R	S.R				0				STCCO
	Resolución Final del Cuerpo	Resoluciones finales	S.R	S.R	2		S.R	S.R	S.R	S.R			1	1				STCCO
GF	tar Procedimiento sancionador por plimiento de resoluciones del CCO	Resoluciones	S.R	S.R			S.R	S.R	S.R	S.R				0				STCCO
THAC		Resoluciones	S.R	S.R			S.R	S.R	S.R	S.R				0				STCCO
GP GP	ar Seguimiento al cumplimiento de soluciones emitidas por el CCO	Informe	S.R	S.R			S.R	S.R	S.R	S.R				0				STCCO

			CUANTIFICACIÓN	I DE TAREAS		I Trimestre		Prog	ramaciói	n II Trin	nestre	E	jecución	II Trimes	tre				
	N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
		Establecer los mecanismos necesarios para evaluar el resultado del desempeño de los Cuerpos Colegiados mediante la aplicación de la matriz de importancia e impacto de sus resoluciones	Informe de diseño de mecanismos	1	1	1	100.00								0		100.00	100.00	ST/STCCO
	3.1.8	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		100.00	100.00	ST/STCCO
	3.1.9	Evaluar la uniformidad o discrepancia de criterios entre las instancias de solución de controversias	Informe	1	1	1	100.00								0		100.00	100.00	ST/STCCO
	3.10	Elaborar investigación sobre empresas que competirían en condiciones más ventajosas, producto de la infracción de normas imperativas, referidas a la retransmisión ilícita de señales, y/o la operación sin título habilitante.	Informe de investigación	1						1	1	1			1	100.00	100.00	100.00	ST/STCCO
	3.2	Solución de controversias en segunda in	stancia administra	tiva															
	_	Trasladar recursos de apelación	Oficio que corre traslado de la apelación	S.R.	S.R.	4		S.R.	S.R.	S.R.	S.R.			7	7				STTSC
9	PT	resolución sobre recursos de ;ión	Resoluciones	S.R.	S.R.	1		S.R.	S.R.	S.R.	S.R.			2	2				STTSC/TSC
° L	VICE	esta de aprobación de precedente de vancia obligatoria	Propuesta aprobada por el TSC	1											0			0.00	STTSC
· G1	PT	tigaciones para la detección de infra	acciones a las norn	nas de libre y le	eal competencia		l .			ı			1	1					
G	PP	icar conductas o problemas de stencia que son materia de igación de oficio de manera que n ser desarrolladas oportunamente	Diagnostico / análisis de practicas	3		1						3			3			133.33	ST/STCCO
31	PT	nar el Inicio de un procedimiento de Investigación sobre empresas que stirían en condiciones más osas, producto de la infracción de is imperativas	Resolución de inicio	1											0			0.00	ST/STCCO
130		Elaborar la Guía para el Cálculo de Multas en Materia de Libre Competencia y Competencia Desleal en el Ámbito de las Telecomunicaciones	Documento de trabajo en aplicación	1											0			0.00	ST/STCCO/STTSC

		CUANTIFICACIÓN	I DE TAREAS		I Trimestre		Prog	gramación	ı II Trim	nestre	ı	Ejecución II	l Trimest	re				
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINN	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
3.3.5	Elaborar una guía del programa de clemencia en telecomunicaciones	Guía aprobada	1											0			0.00	ST/STCCO
3.3.6	Elaborar un documento que establezca los principios generales para la realización de investigaciones sobre potenciales conductas anticompetitivas y/o desleales	Documento de principios generales	1											0			0.00	ST/STCCO
3.3.8	Reuniones intergerenciales para recabar información del mercado de telecomunicaciones relacionada a las Controversias	Reuniones efectuadas	1					1		1		1		1	100.00	100.00	100.00	ST/STCCO
3.3.9	Reuniones intergerenciales para coordinar acciones de supervisión relacionadas a las Controversias	Reuniones efectuadas	1											0			0.00	ST/STCCO
3.3.10	Identificar propuestas de mejora del marco normativo a partir del resultado de los procesos de solución de controversias	Propuesta presentada	1											0			0.00	ST/STCCO
3.4	Elaboración de propuestas y/o recomeno	daciones normativa	S										1					T
PT	1 1	Opinión sustentada	S.R.	S.R.	1		S.R.	S.R.	S.R.	S.R.				0				ST
G.P.P.	uando las empresas operadoras en líneas móviles prepago -que no on tráfico o no recargaron-, tomando isideración plazos más exigentes a tablecidos en la normativa vigente,	Reporte sobre criterios uniformes para contabilizar líneas activas y como pueden implementarse, presentado.	1														0.00	GPRC

s y/o Monitoreos



Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Protección y Servicio al Usuario Gerencia de Supervisión y Fiscalización Gerencia de Oficinas Desconcentradas Secretaria Técnica Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos
Actividad 1: Servicios de orientación al usuario
Actividad 2: Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario
Actividad 3: Asistencia a asociaciones y consejo de usuarios
Actividad 3: Marco normativo de protección al usuario
Actividad 4: Marco normativo de protección al usuario
Actividad 5: Solución de quejas y apelaciones, y sanciones por incumplimiento de resoluciones

PROGRAM	IACION FISICA											
			CANTIDAD ANUAL		I TRIMESTRE			II TRIMESTRE		Cumplimiento Semestral	Avance Anual	
ПРО	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	% ((c+e)/(b+d))*100	((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija.	Índice	63								0.00	SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil.	Índice	64								0.00	SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet.	Índice	61								0.00	SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable.	Índice	66								0.00	SGPU
R	% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.	Porcentaje	65%								0.00	SGPU
IPT	suarios que conocen sus deberes y os básicos como consumidores de los s de telecomunicaciones	Porcentaje	42%								0.00	SGPU
G.P.P.	suarios que indican que tuvieron una nadecuada a sus inconvenientes	Porcentaje	45%								0.00	SGPU
	stándares priorizados de calidad	Porcentaje	70%								0.00	SGPU
GPP	oblemas detectados sobre calidad de n a usuarios, analizados de manera	Porcentaje	80%								0.00	GPSU
HAC	comendaciones para mejorar la calidad ción a usuarios, implementadas.	Porcentaje	55%								0.00	GPSU
(PT	1	Porcentaje	LB								0.00	SGPU
GER	ciones impiementadas para mitigar	Porcentaje	LB								0.00	SGPU
EL!	suarios que utilizan las herramientas	Porcentaje	LB								0.00	SGSU y SGPU

	% de problemas reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras.	Porcentaje	LB					0.00	SGSU y SGPU
	% de intervenciones o gestiones del OSIPTEL que como resultado tuvieron una solución favorable a los casos de usuarios.	Porcentaje	60%					0.00	SGSU y SGPU
	% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación del OSIPTEL	Porcentaje	70%					0.00	SGSU
	% de resoluciones del TRASU declaradas fundadas que fueron cumplidas por las empresas operadoras.	Porcentaje	83%					0.00	ST (TRASU)
Р	% de recursos de apelación resueltos en segunda instancia dos días antes del plazo establecido.	Porcentaje	65%					0.00	ST (TRASU)
	% de quejas resueltas en segunda instancia un día antes del plazo establecido.	Porcentaje	65%					0.00	ST (TRASU)
	% de requerimientos de supervisiones referidos a calidad de atención y derechos de usuarios atendidos en plazo	Porcentaje	80%					0.00	GSF
	% de actividades del Plan de Capacitación a Usuarios, Empresas Operadoras y Orientadores desarrolladas	Porcentaje	85%					0.00	SGSU
Act.	% de actividades del Plan de Orientación a usuarios desarrolladas	Porcentaje	90%					0.00	GOD
	% del Plan de inmersión desarrollado	Porcentaje	100%					0.00	GOD
			•	•	•				

			CUANTIFICACIO	ÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programaci	ión II Trimes	tre		Ejecució	n II Trimestre					
SI	N° ACTIV	VIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OUNIO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINIO	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
100	POC.	₹VICIOS DE ORIENTACIÓN AL USUARI nunicaciones. / AEI. 04.05 Educación e					io de los usuarios	de los serv	icios de te	lecomunica	iciones./ AEI.04	1.04 Orienta	ación efect	iva a los u	suarios de los s	ervicios de			
100	1.1.00	s protegidos en sus derechos (UM Prod	Usuarios	253,435	167,659	86,401	51.53	7,200	8,000	15,000	30,200	7,241	14,476	28,103	49,820	164.97	68.85	53.75	SGSU y GOD
100	AVICE	de Orientación al Usuario (UM Act PP)	Orientaciones	257,635	171,569	87,793	51.17	7,300	8,100	15,100	30,500	7,304	14,620	28,519	50,443	165.39	68.41	53.66	SGSU y GOD
(09		illar jornadas nacionales y/o semanas ıles de orientación en temas o fechas icos	Jornadas	6	1	0	0.00	1	1		2			2	2	100.00	66.67	33.33	SGSU
160	1ACOP	ır la programación anual del Plan de ación a Usuarios, Empresas Operadoras ladores	Plan aprobado	1	1		0.00	1			1	1			1	100.00	100.00	100.00	SGSU
(8)	BY.	r sobre la atención de las reclamaciones isuarios, formuladas a través del Libro de aciones del OSIPTEL.	Informe de resultados	2	1	1	100.00										100.00	50.00	SGSU
6.3	ELAY	r encuesta sobre calidad de atención del de orientación del OSIPTEL	Informe de encuesta	1	-													0.00	SGSU

		CUANTIFICACI	ÓN DE TAREAS		l Trimestre			Programa	ción II Trime:	stre		Ejecució	n II Trimestr	e				
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNIC	II TRM (e)	Cumplimiento Il Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
1.7	Evaluar las herramientas digitales que brindan información relevante a los usuarios y formular mejoras.	Reporte de evaluación	1	-						-							0.00	SGSU
1.8	Reporte de cumplimiento de indicadores relacionados al servicio de Orientación (carta de servicio y PAO)	Reporte de indicadores	8	2	2	100.00	2			2		1	1	2	100.00	100.00	50.00	SGSU
1.9	Recepción y gestión de denuncias en sedes institucionales a nivel nacional	Denuncias tramitadas	1650	90	688	764.44							21	21		787.78	42.97	SGSU
1.10	Elaborar contenido sobre las funcionalidades de las herramientas informáticas dirigidas a los usuarios y/o sobre los principales derechos y obligaciones del usuario	Contenido elaborado	4	1	0	0.00			1	1	0	0	2	2	200.00	100.00	50.00	SGSU
1.11	Monitoreo presencial y/o virtual a los canales de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional	Monitoreo	1,038	368	368	100.00	0	0	70	70	0	0	246	246	351.43	140.18	59.15	SGSU
1.12	Desarrollar actividades de acercamiento dirigidas a personas con discapacidad a nivel nacional	Actividades de acercamiento	74	2		0.00						3	6	9		450.00	12.16	SGSU y GOD
1.14	Elaborar boletines mensuales informativos relacionados a las actividades realizadas en favor de los usuarios	Boletines enviados	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	100.00	50.00	GOD
G.P.F	es a nivel nacional.	Reporte estadístico	3	1		0.00	1	-	-	1		1		1	100.00	100.00	33.33	SGSU y GOD
LAVIC	r visitas y/o reuniones virtuales con las s	Viajes ejecutados y reportados	17	3	3	100.00			2	2			9	9	450.00	240.00	70.59	GOD
5187	ır el plan de inmersión regional para el 21	Plan aprobado	2	1	0	0.00	1	-	-	0							0.00	GOD
GPP	ıllar Comités Descentralizados	Comités ejecutados vía link	9	3	0	0.00		-	3	3		2	1	3	100.00	100.00	33.33	GOD
IP F	r sobre casos identificados que ameriten se de fiscalización y supervisión (excepto elacionados al cumplimiento de normas iadas al registro nacional de equipos les móviles).	Documento de comunicación	SUARIO - PEI (AEI.03	. 03 Monitoreo, sup e	ervisión y fiscalizació	n oportuna para pi 300.00	r <mark>omover la</mark> 5	calidad de	atención d	e los servicios	g de telecom	14 15	e s.) 3	27	540.00	360.00	120.00	SGPU
SEL!	ar con empresas operadoras la atención itudes de los usuarios (excepto casos iados al cumplimiento de normas iadas al registro nacional de equipos	Gestiones finalizadas	60	15	49	326.67	5			5	3	2	8	13	260.00	310.00	103.33	SGPU

		CUANTIFICACI	ÓN DE TAREAS		l Trimestre			Programac	ción II Trimes	stre		Ejecució	in II Trimestr	e				
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINO	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
2.3	Identificar problemáticas de usuarios y/o estándares de calidad de atención prioritarias para su supervisión efectiva y oportuna	Propuesta de priorización de supervisión	2		1		-	-	1	1			1	1	100.00	200.00	100.00	SGPU
2.4	Supervisar y/o monitorear la disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones (2) (Um Act 3.1.PP3)	Intervenciones (1)	40	10	19	190.00	3	3	4	10	2			2	20.00	105.00	52.50	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
2.5	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la normativa del usuario	Intervenciones (1)	108	27	19	70.37	10	10	10	30	4	20	4	28	93.33	82.46	43.52	GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios
2.6	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de los Planes de Cobertura por parte de las empresas operadoras (Um Act 3.1.PP3)	Intervenciones (1)	20	3	-	0.00						1	1	2			10.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
2.8	Analizar los casos de atenciones vía telefónica en los que un usuario trata de realizar un trámite o consulta, pero el sistema le da una respuesta general automática y no le brinda la opción de transferir a llamada a un operador humano, para su atención	Intervenciones (1)	4	1	1	100.00			1	1				0	0.00	50.00	25.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios
GP.F	ico) y de la información brindada al	Informe de Evaluación	1	1	4	400.00								0		400.00	400.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios
SIRT	n de requerimientos de supervisión os otras unidades orgánicas (GPSU, '') respecto a la calidad de atención y os de usuario	Documento de respuesta	S.R.	S.R.	18				S.R.	S.R.			9	9				GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios
GP	ar la conformidad y/o aprobación de los mientos de contratación, baja u otros, stos por las empresas operadoras	Procedimiento con conformidad y/o aprobación	7	2	3	150.00			1	1	1	2	3	6	600.00	300.00	128.57	GPSU
CHAC		DE USUARIOS					l											
SIP T	cia técnica implementada (UM Act PP)	Asistencia técnica	14	4	3	75.00		1	2	3		2	4	6	200.00	150.00	64.29	SGPU
GRE	ır un plan de actividades de imiento de asociaciones de usuarios	Plan aprobado	1	1	0	0.00			1	1			1	1	100.00	100.00	100.00	SGPU

		CUANTIFICACI	ÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programac	ción II Trimes	stre		Ejecució	n II Trimestre	e				
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OIND	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	Cumplimiento Il Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
3.3	Coordinar la elaboración y gestionar la aprobación del POI de los consejos de usuarios	POI de los CU aprobados por el Consejo Directivo	1	3	1	33.33										100.00	100.00	SGPU
3.5	Elaboración de Informe anual de actividades de los Consejos de Usuarios	Informe Anual de Resultados presentado al CD	1														0.00	SGPU
4	MARCO NORMATIVO DE PROTECCIÓN AL US	SUARIO - PEI (AEI.03	3.02 Políticas y estra	tegias formuladas y/o	o implementadas pa	ra proteger al usua	ario de serv	ricios de te	lecomunica	aciones.)							T	
4.1	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	0						0							0.00	SGPU
4.2	Elaborar contenido sobre rankings de la calidad de atención que brindan las empresas operadoras a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Ranking de calidad de atención elaborado	1	0													0.00	SGPU
4.3	Monitoreo de la atención brindada por las empresas operadoras sobre los comentarios de sus usuarios en sus redes sociales	Informe de monitoreo	2														0.00	SGPU
4.4	Retroalimentar a las empresas operadoras sobre los hallazgos detectados en las actividades sobre materia de usuarios	Cartas sobre temas retroalimentados	2		1				1	1			1	1	100.00	200.00	100.00	SGPU
SIPT	eados a portabilidad numérica.	Reporte de VIC presentado	1	1	1	100.00										100.00	100.00	SGPU
G,P.F	e deficiencia en el proceso de efectiva y oportuna a las solicitudes de	Reporte de VIC presentado	1						1	1			1	1	100.00	100.00	100.00	SGPU
LAVIC	et del incumplimiento de las empresas pras en elevar apelaciones y quejas al	Reporte de VIC presentado	1						1	1			1	1	100.00	100.00	100.00	SGPU
65187	de casos de bloqueo de equipos no lo por las empresas operadoras a pesar equerimientos de los usuarios	Reporte de VIC presentado	1														0.00	SGPU
CHAC	3 del elevado número de reclamos y namientos presentados por parte de los s que desconocen haber contratado el	Reporte de VIC presentado	1														0.00	SGPU
SIPT	con un mecanismo que le permita al EL captar información confiable sobre la hora de arribo del usuario a las oficinas is de atención, así como la hora exacta o de la atención presencial.	Norma aprobada	1														0.00	SGPU
SEL	entos normativos en beneficio de loss de los servicios públicos de telecomunicaciones	Documento normativo aprobada	5	2	2	100.00			1	1	1	1		2	200.00	133.33	80.00	GPSU

		CUANTIFICACIO	ÓN DE TAREAS		l Trimestre			Programac	ión II Trimes	itre		Ejecuciór	ı II Trimestre	•				
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINUC	II TRM (e)	Cumplimiento Il Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
5	PP SOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	S, Y SANCIONES POR	INCUMPLIMIENTO D	DE RESOLUCIONES	PEI (AEI.04.02 Inter	vención en el pro	ceso de solu	ución de re	eclamos de	usuarios, efica	z para ben	eficio de lo	s usuarios	de los servici	os de telecomunicacione	s. / AEI.04.03 Solución	de quejas y apelacior	nes efectivo para be
5.1	Analizar la información brindada por los sistemas de reclamos en primera instancia de las empresas operadoras y temas vinculados. Proponer acciones que correspondan	Documento de análisis	4	1	0	0.00		1	1	2		1	1	2	100.00	100.00	50.00	SGPU
5.2	Consolidar y verificar consistencia de la información estadística sobre reclamos en primera instancia	Base de datos consolidada y revisada	4	1	1	100.00			1	1			1	1	100.00	100.00	50.00	SGPU
5.3	Elaborar contenido sobre rankings de empresas operadoras que brindan solución de reclamos para beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Ranking de solución de reclamos elaborado	2	0			1			1			1	1	100.00	100.00	50.00	SGPU
5.4	Resolver expedientes de quejas y apelaciones (053)	Expedientes resueltos	146,000	30,000	37,800	126.00	10,000	10,000	10,000	30,000	10,367	9,292	10,811	30,470	101.57	113.78	46.76	STTRASU
5.1 SOLU	CIÓN DE RECLAMOS																	
	Emitir resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	101,600	18,900	23,785	125.85	6,300	6,300	6,300	18,900	8,474	9,254	10,349	28,077	148.56	137.20	51.05	STTRASU
5.1.2	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	S.R	SR	18,943					SR	7,161	7,894	9,389	24,444				STTRASU
5.1.3	Emitir Resoluciones que resuelven quejas	Resolución de queja	44,400	11,100	14,015	126.26	3,700	3,700	3,700	11,100	1,893	38	462	2,393	21.56	73.91	36.95	STTRASU
5.1.4	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de queja	Resolución de queja	S.R	SR	11,537					SR	1,688	33	427	2,148				STTRASU
5.2 DENU	INCIAS Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO D	DE RESOLUCIÓN																ı
	Elaborar Informes de evaluación de procedimientos sancionadores de oficio en base uestras representativas de resoluciones \SU	Informe de evaluación	2	-			1			1			1	1	100.00	100.00	50.00	STTRASU
P.P.	ır Informes de evaluación de mientos sancionadores de parte, en los insumos proporcionados por las astitucionales relativas a las denuncias.	Informe de evaluación	2	-			1			1		1		1	100.00	100.00	50.00	STTRASU
AVICE	GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y RESO	DLUCION DE RECLAM	IOS DEL TRASU				I I				Т	1				ı		
BTE	e las gerencias respectivas (GPSU y/o uedan plantear estrategias de solución as y/o proactivas	Informes de casuística	2	-					1	1			1	1	100.00	100.00	50.00	STTRASU
HACO	asoluciones que contengan precedentes avancia obligatoria y/o lineamientos s a la motivación de los actos trativos	Resolución	1	-					1	1			1	1	100.00	100.00	100.00	STTRASU
PT	· plantillas que permitan una mejor nsión y lectura de la resolución	Plantilla	2	-						-							0.00	STTRASU
0	EL PROCESO DE SOLUCIÓN DE RECI	LAMOS DE USUARIO	S					<u> </u>				-						
SEP.	ar el servicio de rediseño que incluye el llo del Análisis situacional y Definición de del problema, causas y efectos.	Entregable 1 validado	1														0.00	STTRASU

) Monitoreos

Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS:

Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Gerencia de Protección y Servicio al Usuario

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

ACCIÓN COMÚN

- AEI.01.01: Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.
- AEI.02.01: Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios de los usuarios.
- AEI.03.01: Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.

Р	R	o	G	R	А	W	А	CI	Ю	м	G	ы	Ю	1

		CUANTIFICACIÓN	DE TAREAS		I Trimestre		F	rogramac Trimest			Ejecu Trime			Cumplimiento	Cumplimiento		
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	Olvio	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
AEI.01.01	Vigilancia y análisis del mercado de telecom	unicaciones implementa	ado para el bene	ficio de los usuario	s.												
0.1	Gestionar cursos de capacitación dirigidas al equipo técnico para adquirir competencias técnicas para realizar VIC	Personal especializado capacitado	SR	SR				SR	SR								GPP
0.2	Elaborar el Informe Anual de Evaluación de los Resultados VIC	Informe anual presentado	1						0							0.00	GPRC
1	Indicadores de mercado																
1.1	Incluir la información de portabilidad en la plataforma PUNKU.	Información de portabilidad incluida en PUNKU	1	1	1	100.00			0						100.00	100.00	GPRC
1.2	Modificar la Norma de Requerimientos de información periódica (NRIP).	NRIP modificada	1	1		0.00			0						0.00	0.00	GPRC
p')	Gestionar la contratación de 2 apoyos técnicos externos (programadores) para la adecuación del SIGEP y del PUNKU.	Apoyos técnicos externos contratados	2	2	2	100.00			0						100.00	100.00	GPRC
CENTO	Adecuar el SIGEP a la NRIP modificada.	SIGEP actualizado	1						0							0.00	GPRC
131	Adecuar el PUNKU a la NRIP modificada.	PUNKU actualizado	1						0							0.00	GPRC
P)_	Información de infraestructura																
COFY	Validar las bases de datos e información completa.	Base de datos final	1	1	1	100.00			0						100.00	100.00	GPRC
	Definir los reportes relevantes para publicación (mapas, gráficas y/o tablas).	Reportes definidos	1					1	1		1	1	1	100.00	100.00	100.00	GPRC
er-	Gestionar la contratación de un apoyo técnico externo para la adecuación y programación de los reportes de infraestructura en PUNKU.	Apoyo técnico externo contratado	1						0							0.00	GPRC

		CUANTIFICACIÓN	DE TAREAS		I Trimestre		ogramad Trimest			Ejecuci Trimes					
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JUNIO	II ITRM (d)	ABRIL			Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
2.4	Incluir los reportes de principales resultados en PUNKU.	PUNKU actualizado con información de infraestructura	1					0						0.00	GPRC
3	Información de procesos de GPRC y ST														
3.1	Elaborar la base de datos detalladas de procesos de GPRC y ST: 50% en el periodo julio – diciembre 2019 y 50% en el periodo enero – junio 2020.	Bases de datos completas y validadas a nivel interno	1				1	1		1	1	100.00	100.00	100.00	GPRC
3.2	Actualizar permanente las bases de datos antes descritas.	Actualizaciones de bases de datos concluidas	1					0						0.00	GPRC
3.3	Compartir la información detallada en las base de datos antes descritas a nivel interno.	Base de datos en directorio compartido para el OSIPTEL	1					0						0.00	GPRC
AEI.02.0	Vigilancia en temas de Calidad de Servicio					'	_			<u> </u>					
0.1	Gestionar cursos de capacitación dirigidas al equipo técnico para adquirir competencias técnicas para realizar VIC	Personal especializado capacitado	SR	SR			SR	SR							GPP
0.2	Elaborar el Informe Anual de Evaluación de los Resultados VIC	Informe anual presentado	1					0						0.00	GSF
0.3	Automatizar, integrar y consistenciar las bases de datos existentes respecto a las brechas, problemáticas de calidad de prestación de los servicios de telecomunicaciones.	Base de datos integrada y automatizada	1					0						0.00	GSF
	Elaborar reportes de diagnóstico que incluyan propuestas de solución, tales como, modificaciones normativas (estándares o procedimientos) y/o implementaciones tecnológicas.	Reporte de diagnóstico	2				1	1		1	1	100.00	100.00	50.00	GSF
P. CEHICO	Elaborar un memorando con el listado de herramientas necesarias para el análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones	Memorando de herramientas requeridas	1											0.00	GSF
187	Información remitida por las empresas y las	mediciones de calidad					 								
PCON	Automatizar el proceso de control de calidad y consistencia de la información reportada por la empresa operadora.	Proceso de control de calidad y consistencia automatizado	1											0.00	GSF
	Automatizar los reportes de información.	Reportes automatizados	1											0.00	GSF
R.	Integrar los reportes en un sistema informático centralizado.	Reportes integrados	1											0.00	GSF

			CUANTIFICACIÓN	DE TAREAS		I Trimestre			gramac Trimest			jecucio Trimes		Cumplimiento	Cumplimiento		
	N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	JUNIO	II ITRM (d)	ABRIL	OINUC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
	2	Información obtenida mediante conectividad															
	2.1	Asignar al menos 1 supervisor para que constantemente se encuentren verificando la evolución en tiempo real de los indicadores definidos por el OSIPTEL en los sistemas de red de las empresas operadoras.	Supervisores asignados	1												0.00	GSF
	2.2	Gestionar la contratación de un apoyo técnico especializado, por un período entre 3 y 6 meses para la sistematización y resguardo de la información recolectada de los sistemas de gestión de redes de los operadores implementado en el marco de la Etapa 1.	Apoyo técnico contratado	1												0.00	GSF
	2.3	Integrar la información a la herramienta centralizada de información del OSIPTEL. Se necesitará una coordinación estrecha con la GTICE.	Reportes integrados	1												0.00	GSF
	2.4	Establecer acceso en tiempo real a la información que el OSIPTEL considere pertinente de los sistemas de las empresas operadoras.	Acceso Implementado	1						0						0.00	GSF
4	AEI.03.01	Vigilancia en temas de Usuarios															
	0.1	Gestionar cursos de capacitación dirigidas al equipo técnico para adquirir competencias técnicas para realizar VIC.	Personal especializado capacitado	SR	SR				SR	SR							GPP
PT	1	Elaborar el Informe Anual de Evaluación de los Resultados VIC.	Informe anual presentado	1						0						0.00	GPSU
NO.	, 1	Información de reclamos en primera instanci	ia				L		<u> </u>							L	
PI	(2)	Elaborar un instructivo de acceso a la información que detalle los campos y las herramientas que facilitarían el acceso a la información de reclamos en primera instancia (incluyendo la definición de los plazos de implementación, mejoras a dicho acceso y los reportes periódicos)	Instructivo elaborado	1	1		0.00									0.00	GPSU
PACC	14	Automatizar e integrar los reportes periódicos de los reclamos en primera instancia.	Reportes automatizados e integrados	1						0						0.00	GPSU



		CUANTIFICACIÓN	DE TAREAS		I Trimestre		Pr	ograma Trimes	ación II stre		Ejecuc Trime		Cumplimiento	Cumplimiento		
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	JUNIO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
2	Información de atenciones/orientaciones en	empresas operadoras,	así como de gest	tiones, intervencio	nes y orientacione	s a usuarios										
2.1	Evaluar el ATUS, las gestiones e intervenciones de casos de usuarios.	Diagnóstico desarrollado	1					1	1		1	1	100.00	100.00	100.00	GPSU
2.2	Gestionar el desarrollo del "Sistema de gestión de usuarios".	Informe con los avances del Proyecto	1												0.00	GPSU
3	Información referida a los procesos que real	liza la Gerencia de Prote	cción y Servicio	al Usuarios – GPS	U y el Tribunal de S	Solución de Reclam	os de	Usuari	os - TRA	SU				I		
3.1	Realizar un diagnóstico de la información necesaria y proponer herramientas y/o mejoras que faciliten la sistematización de este tipo de información (incluyendo la definición de reportes periódicos).	Diagnóstico con propuestas de mejora	1	1		0.00									0.00	GPSU
3.3	Automatizar e integrar los reportes periódicos de los referidos procesos.	Reportes automatizados e integrados	1						0						0.00	GPSU







Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

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

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

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

Acti	idad 1: Gestionar la implementación de la Tercera Fase	del RENTESEG																
PRO	RAMACIÓN FÍSICA																	
G G	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	I TRIMESTRE Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100		Progra	amado i)		II TRI	IMESTRE Ejeci			Cumplimiento % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
	% de ejecución de las tareas relacionadas a la implementación de la Segunda y Tercera Fase del RENTESEG	Porcentaje (de estado)	95%					95	%			75	5%		78.95	78.95	78.95	GSF
		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Pro	gramació	n II Trime	estre	Ej	jecución	II Trimest	re	Cumplimiento	Cumplimiento		
1	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINIO	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
	Gestionar la implementación de la Tercera	Fase del RENTES	SEG															
1	1 Gestionar el servicio para el desarrollo, imple	mentación y admir	istración del RI	ENTESEG						,				,				
	Aprobación de Estudio Definitivo	Estudio Aprobado	1	-				-	1	1			-	-	0.00	0.00	0.00	GSF
TE.P.	Contratación de tercero para la implementación de tercera fase RENTESEG		1	-			-	-	-	-				-			0.00	GSF
	Realizar acciones de monitoreo y/o supervision	ón y/o aprobación	de procedimien	tos en el marco de	RENTESEG													
NCEN	Implementar procedimiento de verificación de IMEI de equipos terminales móviles duplicados o clonados		1	-	-		-	-	1	1				-	0.00	0.00	0.00	GSF
CON	Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión en torno al reporte diario que remiten las empresas operadoras (Registro de Abonado y/o Sustraído, Perdidos y Recuperados).	Intervenciones (1)	8	2	5	250	-	-	2	2	1	1		2	100.00	175.00	87.50	GSF
- War	Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión respecto a la solicitud de bloqueo y/o recuperación de Equipos Terminales Móviles según lo dispuesto en las Condiciones de Uso.	Intervenciones (1)	3	1	-	0	-	1		1			1	1	100.00	100.00	33.33	GSF

		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Pro	gramació	n II Trime	estre	Ej	ecución l	II Trimest	re	Cumplimiento	Cumplimiento		
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINN	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINO	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
1.2.4.	Realizar acciones de monitoreo/supervisión en torno a equipos terminales con IMEI que no deben operar en las redes móviles.	ntervenciones (1)	8	2	3	150	-	-	2	2	2	0		2	100.00	125.00	62.50	GSF
1.2.5	Realizar acciones de supervisión y/o monitoreo vinculadas a los casos de la cuestionamiento de bloqueo.	ntervenciones ⁽¹⁾	2	1	1		-	-	1	1				-	0.00	0.00	0.00	GSF
1.3.	Atender los cuestionamientos de bloqueo de equipos terminales móviles y/o suspensión del servicio en el marco del RENTESEG.	Cuestionamiento s atendidos	2400	2060	2094	101.65	190	10	20	220	194	14	62	270	122.73	103.68	98.50	GPSU
1.4.	Atender los requerimientos de información de las entidades de acuerdo a las normas del RENTESEG.	Requerimientos atendidos	1850	700	1110	158.57	500	500	50	1050	755	620	216	1591	151.52	154.34	146.00	GPSU
1.5	Atender consultas de usuarios relacionadas al RENTESEG.	Consultas atendidas	SR	SR						SR	540	846	1226	2612				GPSU
1.6		Monitoreos de funcionamiento de la conectividad	4	1	1	100	-	1	i	1			1	1	100.00	100.00	50.00	GTICE
Z.	Gestionar con empresas operadoras la atención de los problemas de los usuarios relacionados al RENTESEG.	Gestiones finalizadas	140	15	17	113.33	30	38	30	98	41	47	143	231		219.47	177.14	GPSU
P. CENTO	Informar sobre casos identificados que ameriten acciones de fiscalización y supervisión relacionados al cumplimiento de normas relacionadas al RENTESEG	Documento de comunicación	48	14	14	100	5	8	4	17	5	8	4	17		100.00	64.58	GPSU





Evaluación Semestral

Consejo Directivo

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : Presidencia

Gerencia General

ESTRUCTURA

Actividad 1: Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa Actividad 2: Acciones de fortalecimiento en la toma de decisiones

				CANTIDAD ANUAL		ITRIMESTRE					11.	TRIMESTRE			Cumplimiento		
Ë	E INDIC	CADORES	UNIDAD DE Medida	2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	P	rogramac (d)	o		Ejecutado (e)		Cumplimiento % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
		ejecución de metas PEI amadas	Porcentaje	95.0%					95.0%			90.0%		94.74	94.74	94.74	Presidencia
AC	progra Presu la Pro	cumplimiento de las metas amadas en el Programa ipuestal de la Institución. "Mejora en ivisión de los Servicios de omunicaciones"	Porcentaje	95.0%					95.0%			89.0%		93.68	93.68	93.68	Presidencia
AC	T progra	cumplimiento de las metas amadas en el Plan Operativo icional - POI	Porcentaje	95.0%					95.0%			88.0%		92.63	92.63	92.63	Gerencia General
AC	ejecut	Presupuesto Institucional tado (devengado)	Porcentaje (Acumulado)	90.0%		15.8%			40.0%			35.7%		89.20	89.20	39.64	Gerencia General
IP.	TAN	ecución del Plan Anual de ciones - PAC	Porcentaje	90.0%		14.0%			90.0%			28.0%		31.11	31.11	31.11	Gerencia General
OF S	P. ICENCO)	CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Program	ación II T	rimestre	Eje	cución II Trim	estre	O	Cumplimiento		
SIR	TE	DAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	JUNIO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	II TRM (e)	- Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
GF	P	iento a la Gestión Estratégica y C	Operativa de la Ins	titución													
HID	COP	llar reuniones de Consejo) y con los Titulares de las	Reuniones	SR	SR					SR							Presidencia
SE SE	2	la designación y remoción de los arios de la Alta Dirección, s Orgánicas, personal de a, Vocales de los Cuerpos Jos. Y del TRASU	Resolución	SR	SR					SR							Presidencia

		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Prog	gramació	ón II Trir	nestre	Ej	ecución l	I Trimest	tre	Cumplimiento	Cumplimiento		
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINNC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINN	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
1.3	Aprobar documentos de gestión de la Institución y otros que requieren aprobación de la Alta Dirección.	Resolución	SR	SR						SR								Presidencia
1.4	Elaborar comunicaciones para el seguimiento a la ejecución de las metas físicas y financieras programadas por el OSIPTEL y otros documentos de gestión.	Documentos de seguimiento	12	3	5	166.67	3			3	1		2	3	100.00	133.33	66.67	GG
1.5	Elaborar informe de evaluación sobre la implementación del enfoque de género	Informe de evaluación	1														0.00	Katy Torres
2	Acciones de fortalecimiento en la toma	de decisiones																
2.1	Participación del OSIPTEL en espacios de discusión de temas de telecomunicaciones, realidad económica, regulación y similares.	Participaciones	SR	SR	1					SR								PD/GG
2.2	Participación en foros y eventos con agentes del sector, a nivel internacional.	Participaciones	SR	SR						SR								PD/GG







PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020 Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Administración Documentaria

Documentos

Registrados

SR

SR

ESTRUCTURA

Actividad 1: Gestión de Documentación Externa (Mesa de Partes)

Actividad 2: Gestión de Archivo Central

Actividad 3: Gestión de Biblioteca

Actividad 4: Gestión de Documentación Interna (Mensajería)

Actividad 5: Fiscalización Posterior de los Procedimientos del TUPA

PROGRAMACIÓN FÍSICA

				CANTIDAD ANUAL		I TRIMESTRE					II T	TRIMES	TRE			Cumplimiento	
	TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100		Programa (d)	do			utado e)		Cumplimiento % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	Porcentaje	97%	97.0%	97.0%	100.00		97.0%			90	.3%		93.07	96.54	96.54
	ACT	% de cajas transferidas al archivo externo del total de cajas remitidas por las UO al archivo central	Porcentaje	97%	97.0%	100.0%	103.09		97.0%			0.	0%		0.00	51.55	51.55
		% de documentación despachada en el día en que es	Porcentaje	98%	98.0%	97.1%	99.11		98.0%			0.	0%		0.00	49.56	49.56
10	PT	`)	CUANTIFICACI	ÓN DE TAREAS		I Trimestre		Prograi	mación II [·]	Trimestre	Eje	ecución	II Trime	estre	Cumplimiento	Cumplimiento	
til	AVICE IRT	, John Manch	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	II TRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
)	0.	ón de Documentación Externa (Mesa de Partes)															

7,121

SR

SR

SR

604

968 1165 2737

SR



		CUANTIFICACIO	ÓN DE TAREAS		I Trimestre		Prog	gramaci	ón II Tri	mestre	Eje	ecución	II Trim	estre	Cumplimiento	Cumplimiento	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II TRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
2	Gestión de Archivo Central								•								
2.1	Custodiar la documentación transferida por unidades orgánicas al Archivo Central	Cajas transferidas	SR	SR	66		SR	SR	SR	SR	0	0	0	0			
2.2	Remitir documentación en cajas al almacén contratado	Cajas remitidas	SR	SR	66		SR	SR	SR	SR	0	0	0	0			
2.3	Elaborar el Informe Técnico de Evaluación de actividades Archivísticas del Órgano de Administración de Archivos y de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL 2019.	Evaluación	1	1	1	100.00										100.00	100.00
2.4	Elaborar el Plan Anual de Trabajo Archivístico del Órgano de Administración de Archivos y de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL 2020 / 2021.	Plan Aprobado	2	1	1	100.00										100.00	50.00
2.5	Eliminación de documentos que han cumplido su plazo de retención según el Programa de Control de Documentos (PCD)	Eliminación	1														0.00
3	Gestión de Biblioteca															ı	
3.1	Realizar el inventario bibliográfico anual	Inventario	1	-			-	-	-	-							0.00
PT	:ar búsqueda, adquisición y difusión de material gráfico	Material bibliográfico	108	27	27	100.00	9	9	9	27	8	9	10	27	100.00	100.00	50.00
P.P	i i i de Documentación interna (inclisajena)															_	
AVIC	ar el despacho de documentación interna	Documentos despachados	SR	SR	5,404		SR	SR	SR	SR	0	0	0	0			
BT.	lización Posterior de los Procedimientos del TUPA	A															
SIPP P	rar el informe semestral de fiscalización posterior	Informe de fiscalización	2	1	0	0.00										0.00	0.00



Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Administración y Finanzas Área de Recaudación del Aporte

ESTRUCTURA

AEI.06.09 Gestión financiera sostenible.

			CANTIDAD ANUAL		ITRIMESTRE			II TRIMESTRE		Cumplimiento	
TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
_	% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento	Porcentaje	96%								0.00
P	% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada anual de ingresos percibidos y facturados	Porcentaje	88%								0.00
	% supervisado del aporte declarado del período tributario recientemente concluido.	Porcentaje	87%								0.00
IPT	(7)	Porcentaje	92%	92%	0%	0.00					0.00
LAVICE	EO omisas y extemporáneas a la ntación de las declaraciones as que han sido multadas.	Porcentaje	90%								0.00
GPP	multas administrativas en estado o consentida, sobre las cuales se ercido al menos una acción de inza dentro de los 21 días de la ición de los memorandos de los instructores.	Porcentaje	90%	95%	93%	97.89	90%	100%	111.11	111.11	111.11



		CUANTIFICAC	IÓN DE TAREAS		I Trimestre		F	Progran Trim	nación estre	ıII	Eje	cución	II Trime	estre	Cumplimiento	Cumplimiento	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINO	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anu ((c+e)/a)*10
AEI.0	6.09 Gestión financiera sostenible del O	SIPTEL.															
1	Supervisión de los Aportes.																
1.1	Supervisar las bases imponibles de aportes	Supervisiones	SR	SR	0		SR	SR	SR	SR	0	0	5	5			
2	Efectuar las acciones de cobranzas por	deudas del Apoi	rte por Servicio de	Supervisión al O	SIPTEL	1		1	1				1				
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	0		SR	SR	SR	SR				0			
2.2	Efectuar la cobranza coactiva de Aportes	Recibo de Cobranza Coactiva	SR	SR	0		SR	SR	SR	SR				0			
2.3	Efectuar la cobranza coactiva de Multas Tributarias	Recibo de Cobranza Coactiva	SR	SR	0		SR	SR	SR	SR				0			
3	Efectuar las acciones para la emisión d	e las resolucione	s de multa por dec	laraciones jurada	s (anuales, mens	uales) y por tribute	o omit	tido pı	oveni	entes	de de	eclarac	iones	rectifi	catorias.		
T	Imponer la multa a las empresas adoras extemporáneas a la DJ Anual	Resolución de Multa	SR														
ø.P.	ner la multa a las empresas adoras omisas a la DJ Anual 2019.	Resolución de Multa	SR														
OT.	ner la multa a las empresas adoras extemporáneas a la DJ aual 2019.	Resolución de Multa	SR	SR	0			SR	SR	SR				0			
P	ner la multa a las empresas idoras omisas a la DJ mensual	Resolución de Multa	SR	SR	0			SR	SR	SR				0			
TO	ner la multa por tributo omitido de J rectificatorias por el ejercicio 2018 ntados desde el III Trimestre 2019 l el 30.04.2020 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR					SR	SR	SR				0			

		CUANTIFICAC	CIÓN DE TAREAS		I Trimestre			grama Trimes		II	Ejecu	ión II T	rimes	stre	Cumplimiento	Cumplimiento	
N	° ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINOC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
3	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2019 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR														
3	Imponer la multa a empresas operadoras de las DJ rectificatorias de los años no prescritos, recibidos hasta el III Trimestre 2020.	Resolución de Multa	SR														
4	Efectuar las acciones de cobranza de la	as multas adminis	strativas								,	,				,	
4	1 Emitir las cartas de cobro	Cartas de Cobro	SR	SR	25		SR :	SR	SR	SR			1	1			
4	Remitir trimestralmente al FITEL el estado de las multas administrativas	Cartas al FITEL	4	1	1	100.00	1			1			1	1	100.00	100.00	50.00
;	Promover el cumplimiento tributario de	las empresas op	eradoras						,	·	!	+	,				
5	Desarrollar cursos virtuales sobre las obligaciones tributarias a los operadores regionales, con apoyo de las Oficinas Desconcentradas.	Cursos de capacitación virtual	4	2	1	50.00		1	1	2		0	2	2	100.00	100.00	75.00
IP:	bligaciones tributarias.	Envíos de cartas digitales	1														0.00
SAVI	sión de cartas a las EO a nivel nal recordándoles sus obligaciones arias.	Envíos de cartas múltiples	4	1	2	200.00			1	1			1	1	100.00	150.00	75.00



Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : Gerencia de Administración y Finanzas

Área de Finanzas

ESTRUCTURA

Actividad 1 : Elaboración y presentación de estados financieros y presupuestales y reportes gerenciales.

Actividad 2 : Elaboración y presentación del flujo de caja al BCR, impuestos y el COA a la SUNAT

Actividad 3 : Presentación de la versión oficial de los Libros Contables
Actividad 4 : Rendición de los viáticos, encargos y reembolsos de caja chica

Actividad 5 : Efectuar el pago a los proveedores
Actividad 6 : Efectuar las acciones de subasta de fondos

	0		UNIDAD DE	CANTIDAD ANUAL		ITRIMESTRE			II TRIMESTRE		Cumplimiento	A
	TIPO	INDICADORES	MEDIDA	2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF	Porcentaje	100%	100%	100%	100.00	100%	95%	95.00	97.50	97.50
		% de encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos solicitados a la GAF	Porcentaje	100%	100%	100%	100.00	100%	99%	99.00	99.50	99.50
G	P.F	ambolsos de caja chica en las que el control registro contable se realiza en un máximo de ábiles, de aquellos que están en condiciones sarse (Certificación y documento físico en 3 de la GAF)		95%	95%	95%	100.00	95%	58%	61.05	80.53	80.53
•			Porcentaje	95%	95%	95%	100.00	95%	95%	100.00	100.00	100.00



		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Prog	ramacio	ón II Tri	mestre	Ej	ecución	II Trimes	tre			
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINOC	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anua ((c+e)/a)*100
1	Elaboración y presentación de estados financieros	y presupuestales	y reportes ge	renciales.	1			I	ı			1					
	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales al 31 de diciembre de 2019, 2020 y 2021	Reporte	1	1	1	100.00				0						100.00	100.00
1.2	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales mensuales de enero a noviembre 2020, 2021 y 2022 acompañado del informe gerencial (trimestral)	Reporte	11	0	0		3	1	1	5			2	2	40.00	40.00	18.18
2	Elaboración y presentación del flujo de caja al BCF	R, impuestos y el	COA a la SUNA	AT	1	l		ı	ı								
2.1	Elaborar y presentar el flujo de caja al MEF	Reporte	12	3	2	66.67	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	83.33	41.67
2.2	Presentar los reportes de Confrontación de Declaraciones Autodeclaradas COA	Reporte	12	3	2	66.67	1	1	1	3				0	0.00	33.33	16.67
2.3	Presentar los reportes (PDT) pagos de impuestos	Reporte	12	3	2	66.67	1	1	1	3		1	1	2	66.67	66.67	33.33
3	Presentación de la versión oficial de los Libros Co	ntables	1		1												
P7	Elahorar y presentar la versión oficial de los libros s	Libros	72	0	0		72			72				0	0.00	0.00	0.00
Je.	ón de los viáticos, encargos y reembolsos	de caja chica	+		+	+	ļ										
AVI	devengados dentro de un día hábil, de viáticos presentados en la GAF	Viáticos devengados	SR	SR	60					SR	0	0	1	1			
, D	s devengados dentro de un día hábil, de encargos presentados en la GAF	Encargos devengados	SR	SR	43					SR	0	0	3	3			



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		l Trimestre			Programación II Trimestre			Ej	jecución l	II Trimest	re				
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINN	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
4.3	Reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles, de aquellos que están en condiciones de procesarse (Certificación y documento físico en Finanzas de la GAF)		SR	SR	123					SR	16	25	9	50			
5	Efectuar el pago a los proveedores	1															
5.1	Emitir los vouchers de pago	Voucher de Pago	SR	SR	1685					SR	162	300	324	786			
6	Efectuar las acciones de subasta de fondos	1			I							1					
6.	Emitir informe de subasta de fondos	Informe de Evaluación	SR	SR	2					SR			1	1			
6.2	Emitir informes sobre el cumplimiento trimestral de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos, dentro de los 30 días siguientes de la presentación del Balance trimestral.	Informe de Evaluación	4	1	0	0.00			1	1			1	1	100.00	50.00	25.00







Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Administración y Finanzas

Área: Logística

ESTRUCTURA

AEI.06.09: Gestión financiera sostenible del OSIPTEL.

Actividades de logística

AEI.07.01: Sistema de preparación ante emergencia por desastres de manera oportuna para el OSIPTEL. AEI.07.02: Plan de acción para la gestión de riesgos de desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.

	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL		I TRIMESTRE			Cumplimiento			
TIPO			2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
R	% de colaboradores sensibilizados en prácticas de gestión de riesgo de desastres	Porcentaje	100%								0.00
	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones programadas en PAC	Porcentaje	90%	60%	0%	0.00					0.00
GP.I	equerimientos contratados a tiempo y de completa dentro del tiempo estándar icido. ataciones menores o iguales a 08 UIT	Porcentaje	75%	60%	51%	85.00	55%	48%	87.27	87.27	64.00
GP)	e requerimientos contratados a tiempo y de completa dentro del tiempo estándar scido - Contrataciones programadas en PAC ataciones con valor estimado menor a S/.	Porcentaje	90%								0.00
SIP I	de requerimientos contratados a tiempo y de completa dentro del tiempo estándar scido - Contrataciones programadas en PAC ataciones con valor estimado mayor o igual 000,000.00		100%								0.00
PER	de requerimientos contratados con valor do mayor o igual a S/. 1`000,000.00, cuentan con un ahorro entre 2 al 5% (o superior).	Porcentaje	100%								0.00
P	N° de colaboradores certificados en Gestión de Riesgos de Desastres	Número	5								0.00

% de implementación del Plan de Continuidad Operativa y Contingencia del Riesgo de Desastres	Porcentaje	85%								0.00
% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Porcentaje (estado)	100%	20%	14%	70.00	30%	28%	93.33	93.33	28.00
% de contratos perfeccionados dentro del tiempo estándar	Porcentaje (estado)	80%	80%	75%	93.75	80%	100%	125.00	109.38	109.38
% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	Porcentaje (estado)	80%	80%	100%	125.00	80%	100%	125.00	125.00	125.00
% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	Porcentaje (estado)	80%	80%	50%	62.50	80%	0%	0.00	31.25	31.25
% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Porcentaje (estado)	100%								0.00
% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Porcentaje (estado)	90%								0.00
% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Porcentaje (estado)	90%								0.00

		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Prog	ramacio	ón II Tri	mestre	Ej	ecución l	l Trimest	re	0	O	
109	N° ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
G	estión financiera sostenible del OSIPTEL.			Ī	I		1									T.	
S. L.	nar la ejecución del PAC, monitoreando sus de cumplimiento respecto de los objetivos vos	Evaluación	4	1	1	100.00	1			1	-		1	1	100.00	100.00	50.00
10	nar los riesgos de la ejecución contractual procesos de contratación (cumplimiento de ad, plazo, costo y alcance)	Informe presentado	4	1	1	100.00			1	1			1	1	100.00	100.00	50.00
-	de logística		•				•										
1	ecimiento de Bienes y Servicios																
(8)	ar el Plan Anual de Contrataciones	PAC Aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00
6.3	e de implementación de acciones 1.3 preventivas y correctivas, derivadas de informes de cumplimiento de la ejecución del PAC.	Reporte	4	1	0	0.00			1	1			1	1	100.00	100.00	25.00

		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Prog	ramacio	ón II Tri	imestre	Ej	jecución	II Trimest	re			
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINNC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINOC	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
1.4	Reporte de implementación de acciones preventivas y correctivas, derivadas de informes de gestión de riesgos de la ejecución contractual en los procesos de contratación.	Reporte	4	1	1	100.00			1	1			1	1	100.00	100.00	50.00
1.5	Reporte de seguimiento de ejecución presupuestal gestionada por LOG (% de presupuesto gestionado por LOG, número y monto de contratación por UOU comprometido y devengado, % presupuesto comprometido y devengado por UOU respecto de programación presupuestaria).	Reporte	4	1	0	0.00			1	1	-		-	-	0.00	0.00	0.00
1.6	Elaboración de indagaciones de mercado que ofrece el mercado	EPOM	SR	SR	6					SR	4	0	8	12			
1.7	Gestionar las compras menores	Orden	SR	SR	310					SR	9	8	27	44			
1.8	Gestionar Procedimientos de selección	Proceso Concluido	SR	SR	0					SR	1	0	1	2			
1.9	Emisión de contratos / órdenes de procedimientos de selección para la adquisición de bienes y servicios	Contrato/Orden	SR	SR	5					SR	0	2	1	3			
IP7	ar la supervisión de la ejecución contractual contratos suscritos por OSIPTEL	Supervisión	SR	SR	298					SR	104	107	107	318			
AVIC	nar la contratación de servicios para la a legal de Los Funcionarios.	Contrato/Orden	SR	SR	0					SR	0	0	0	0			
ig:	zación posterior de los procesos de contr	rataciones	•													'	
GFY	e de Fiscalización Posterior	Informe de Resultados	4	1	1	100.00	1			1	1			1	100.00	100.00	50.00



		CUANTIFICACIÓN	N DE TAREAS		I Trimestre		Prog	ramación II	rimestre	Е	jecución	II Trimes	tre			
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINOC	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
3	Mejorar la calidad y oportunidad de las contrata	ciones														
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	1	1	100.00		1	1			1	1	100.00	100.00	50.00
3.2	Desarrollar charlas y/o tallares y/o actividades en general para capacitar y/o sensibilizar a las áreas usuarias en la planificación de los procesos de contrataciones desde la elaboración de los TDR/ET hasta la gestión contractual.	charlas y/o talleres	4	1	1	100.00		1	1			1	1	100.00	100.00	50.00
4	Seguridad	l			1											
4.1	Ejecutar el Plan de seguridad	Acciones	SR	SR					SR							
5	Ecoeficiencia						<u> </u>									
5.1	Elaborar el Plan de Ecoeficiencia	Plan aprobado	1	1	1	100.00									100.00	100.00
	Ejecutar el plan de Ecoeficiencia	Acciones	SR	SR	13				SR	1	2	2	5			
IPT	nimiento de Infraestructura y Equipos				1											
G.P.F	ar el Plan de Mantenimiento Anual de la central, Sede Gálvez Barrenechea, Oficinas ncentradas y Centros de Orientación.	Plan aprobado	1	1	1	100.00									100.00	100.00
SIRT	ar el Plan de mantenimiento.	Acciones	SR	SR	437				SR	0	0	0	0			
GPF	stema de preparación ante emergencia po	or desastres de m	anera oportur	na para el OSIPT	EL.		,					<u> </u>				
GPF GPF	ormación disponible para el conocimiento	Informe de resultados	1	1	0	0.00									0.00	0.00
G	ar un Plan de control con causas a fin de al riesgo o reducir su probabilidad	Plan aprobado	1					1	1			0	0	0.00	0.00	0.00

		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		l Trimestre	•	Prog	ramaci	ón II Tri	imestre	ı	jecución	II Trimes	tre			
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINOC	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
3	Elaborar un diagnóstico para la implementación de un sistema de aleta temprana que logre minimizar el impacto potencial del riesgo.	Diagnóstico	1				1			1	0			0	0.00	0.00	0.00
4	Diseñar e implementar un Plan de preparación ante emergencia por desastres que sea de carácter oportuno	Plan aprobado	1				1			1	0			0	0.00	0.00	0.00
AEI.	17.02: Plan de acción para la gestión de riesgos d	e desastres de m	anera oportur	na para el OSIPT	EL.												
1	Diseñar e implementar un mecanismo de respuesta y organización rápida y eficaz ante desastres	Mecanismo implementado	1														0.00
2	Diseñar e implementar un mecanismo para poder restablecer los servicios de la manera más eficiente	Mecanismo implementado	1														0.00
3	Diseñar e implementar un plan de reconstrucción post-desastre alineado con una estrategia de gestión financiera adecuada	Plan implementado	1														0.00







Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Administración y Finanzas Área de Recursos Humanos

ESTRUCTURA

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

		UNIDAD DE	CANTIDAD ANUAL		I TRIMESTRE						II TE	RIMESTR	RE			Cumplimiento Semestral	Avance Anua
TIPO	INDICADORES	MEDIDA	2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100		_	ramado (d)				utado e)		Cumplimiento % (e/d)*100	% ((c+e)/(b+d))*100	((c+e)/a)*100
ĺn	ndice de clima laboral	Porcentaje	74.0%														0.00
	de colaboradores que incrementaron su romedio en la evaluación de desempeño	Porcentaje	46.0%														0.00
ان In	de ejecución del Plan de Comunicación aterna	Porcentaje (Acumulado)	90%	15.00%	35.70%	238.00		45.	.00%			77.0	00%		171.11	171.11	85.56
	de ejecución del Plan de Desarrollo de ersonas - PDP	Porcentaje (Acumulado)	92%	15.00%	0.00%	0.00		45.	.00%			11.0	00%		24.44	24.44	11.96
CT %	de ejecución del Plan Anual de Bienestar	Porcentaje (Acumulado)	95%	15.00%	20.00%	133.33		45.	.00%			28.0	00%		62.22	62.22	29.47
TE	ं ∋ ejecución del Plan de Seguridad y Salud I Trabajo	Porcentaje (Acumulado)	95%	15.00%	5.88%	39.20		45.	.00%			28.0	00%		62.22	62.22	29.47
.P.		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Prog	ramacio	ón II Trim	estre	Ej	ecución	II Trimest	re	Cumplimiento	Cumplimiento	
P. CENT	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINNC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anua ((c+e)/a)*100
1	ortalecimiento de Capacidades de los Re	cursos Humanos	del OSIPTEL.														
P	orar el clima laboral							ı								1	
COP.	ar Encuesta de Clima Laboral	Encuesta	1														0.00
	ar Evaluación de Desempeño: Ipetencias	Evaluación	1	0													0.00
8-	utar Evaluación de Desempeño: Metas	Evaluación	1	0													0.00

		CUANTIFICACIÓN	N DE TAREAS		I Trimestre		Prog	ramació	on II Trii	mestre	Eje	cución I	l Trimest	re	Cumplimiento	Cumplimiento	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINNC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
7	Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2020	Reporte de Metas	1	1	0	0.00										0.00	0.00
8	Diseñar un programa de atracción y retención del talento y de gestión del compromiso	Programa Aprobado	1														0.00
9	Diseñar un programa de Coaching / Mentoring	Programa Aprobado	1														0.00
10	Diseñar un Programa de pasantías internas	Programa Aprobado	1														0.00
11	Diseñar un Plan de Desarrollo de Personas PDP - Plan de Capacitación institucional	Plan Aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00
12	Diseñar espacios de capacitación continua y formales (campus virtual) alineados a las necesidades de cada gerencia.	Reporte de Cursos Virtualizados	1	0					1	1				0	0.00	0.00	0.00
13	Formular los planes de sucesión para todos los puestos críticos y claves de modo que se reduzcan los riesgos por salida de colaboradores y se asegure la continuidad de operaciones.	Mapa de Sucesión	1	0													0.00
14	Diseñar el programa de Formación de Líderes	Programa Aprobado	1														0.00
PT	ementación de acciones de la comunicac	ión interna															
\ /	I II V apropar eri iari de Corrunticación	Plan Aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00
P.P.	ñar y ejecutar campañas de comunicación na para reforzar identidad y cultura nizacional	Campaña realizada	2						1	1	1			1	100.00	100.00	50.00
BTZ	ñar y gestionar la impresión de materiales la comunicación interna de todas las ncias	Diseños entregados	SR	SR	9		SR	SR	SR	SR			12	12			
HACO	tionar la producción de videos para soporte ampañas de comunicación interna	Videos	4		4			1	1	2		2	1	3	150.00	350.00	175.00
PT	cción	Videos	8	2	2	100.00		1	1	2	2		1	3	150.00	125.00	62.50
0	arrollar taller de habilidades de unicación para los enlaces internos	Taller	1						1	1			1	1	100.00	100.00	100.00

0.00

uar resultados del Plan de Comunicación

Encuesta

		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		l Trimestre		Prog	ramació	on II Trii	nestre	Ej	ecución l	I Trimest	tre	Cumplimiento	Cumplimiento	
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINNC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
2.9	Difusión de información de canales de denuncia sobre hostigamiento sexual laboral	Difusiones realizadas	6	1	0	0.00	1		1	2	2	1		3	150.00	100.00	50.00
2.10	Difundir mensajes que promuevan la equidad de género en el ámbito laboral y social	Difusiones realizadas	3	1	2	200.00			1	1				0	0.00	100.00	66.67
2.11	Diseñar y gestionar la impresión de calendarios con mensajes institucionales dirigidos a los colaboradores	Calendarios impresos	1														0.00
2.12	Desarrollar y difundir comunicados internos a través de +Conectados	Comunicados Internos	SR				SR	SR	SR	SR	47	39	40	126			
3	Capacitación		1				•		· · · · ·								
3.1	Ejecutar el Plan de Desarrollo de Personas - PDP	Actividades	SR	SR	0					SR		1	3	4			
3.2	Gestionar la inclusión de una (1) capacitación en materia de hostigamiento sexual al inicio de la relación laboral o formativa (Inducción)	Actividad de capacitación	SR	SR						SR							
3.3	Gestionar una (1) capacitación en materia de hostigamiento sexual para todo el personal. Incluirá Estereotipos y sesgos inconscientes	Actividad de capacitación	1														0.00
AVICE	Gestionar una (1) capacitación anual especializada para la ORH o la que haga sus is, Secretaría Técnica de Procedimientos inistrativos Disciplinarios y los demás ucrados en la investigación y sanción del igamiento sexual, como quienes puedan ir de Órgano Instructor y Órgano cionador.	Actividad de capacitación	1	0			1			1					0.00	0.00	0.00
IRT.	tionar una capacitación sobre el valor de la dad (nivel gerencia)	Actividad de capacitación	1	1		0.00											0.00
GPP	idades Programadas		•														
7	ninistración de Recursos Humanos																
HACO	o de la Planilla de Remuneraciones,	Planilla	16	3	3	100.00	1	2	1	4	1	2	1	4	100.00	100.00	43.75
PT		Planilla	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	100.00	50.00
GER	o de la Planilla Practicantes	Planilla	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	100.00	50.00
ELA	tionar la contratación de personal a través Servicio de Intermediación Laboral	Planilla	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	100.00	50.00

		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Prog	ramaci	ón II Tri	mestre	Ej	ecución l	I Trimest	tre	Cumplimiento	Cumplimiento	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINNC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
4.5	Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley	Factura	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	100.00	50.00
4.6	Gestionar la facturación del Seguro Médico de Practicantes	Factura	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	100.00	50.00
4.7	Gestionar la facturación del Seguro de Accidentes Personales	Factura	1	0						0							0.00
4.8	Gestionar la publicación de las declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas	Publicación	SR	SR	23					SR				0			
4.9	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de personal de planilla y CAS	Procesos de Selección culminados	SR	SR	15					SR			7	7			
4.10	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de practicantes	Practicantes contratados	SR	SR	49					SR		1	2	3			
5	Gestión de Bienestar y Seguridad y Salud en e	el Trabajo	l		1												
5.1	Elaborar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Plan Aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00
5.2	Ejecutar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Actividades	SR	0	23						3	3	4	10			
5.3	Elaborar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan Aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00
PTK	utar el Plan de Seguridad y Salud en el ajo	Actividades	SR	0	5						3	6	4	13			
P.P.	arrollar una Activación para fomentar la Idad de género	Activación	1	1	1	100.00										100.00	100.00
PI	arrollar una Capacitación Virtual sobre apacidad	Capacitación Virtual	1	0													0.00
PP.	arrollar una Charla sobre la importancia de amilia.	Charla	1	0													0.00



		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Prog	ramació	ón II Trii	mestre	Ej	ecución l	II Trimest	re	Cumplimiento	Cumplimiento	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINNC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINUC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
6	Gestión de Igualdad de Género																
6.1	Elaborar una directiva interna de denuncias contra el Hostigamiento Sexual	Directiva aprobada	1	1	0	0.00					1			1		100.00	100.00
6.2	Gestionar el desarrollo de una encuesta sobre hostigamiento sexual (cuestionario modelo de servir) y estereotipos de genero.	Encuesta desarrollada	1	0													0.00
7	Gestión del Curso de Extensión Universitaria															_	
7.1	Gestionar el desarrollo del Curso de Extensión Universitaria (PN)	Curso	1	1	1	100.00										100.00	100.00







Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Asesoría Legal

ESTRUCTURA

Actividad 1: Asistencia Jurídica a la Alta Dirección

Actividad 2: Gestión de Posición Institucional frente a otras instituciones

Actividad 3: Asesoría Legal

Actividad 4: Participación en Grupos de Trabajo

Actividad 5: Coadyuvar en la defensa del OSIPTEL

PROGRAMACIÓN FÍSICA

		UNIDAD DE	CANTIDAD ANUAL		ITRIMESTR	E.		II TRIMESTRE		Cumplimiento Semestral	Avance Anual
TIPO	INDICADORES	MEDIDA	2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	% ((c+e)/(b+d))*100	((c+e)/a)*100
	% Recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal en el análisis de los procedimientos administrativos que son acogidas por el Consejo Directivo	Porcentaje	97%	97%	97%	100.00	97%	100%	103.09	101.55	101.55
P.P.	% Solicitudes de acceso a la información pública puesta a disposición como máximo a los ocho (8) días hábiles de presentada	Porcentaje	77%	77%	77%	100.00	77%	88%	114.25	107.12	107.12
AVICENTO	% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de once (11) días hábiles	Porcentaje	87%	87%	84%	96.55	87%	86%	98.85	97.70	97.70
BIE	contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles	Porcentaje	92%	92%	92%	100.00	92%	100%	108.70	104.35	104.35
GPP HACON	no menor de cinco (5) días hábiles anteriores al plazo	Porcentaje	56%	56%	56%	100.00	56%	83%	147.52	123.76	123.76
HACO	% de Resoluciones que no han sido revocadas por el Consejo Directivo.	Porcentaje	80%	80%	85%	106.25	80%	96%	120.53	113.39	113.39





		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		l Trimestre	;	Prog	ıramaci	ón II Tri	mestre	E	jecución	II Trimest	tre	Cumplimiento	Cumplimiento	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
1	Asistencia Jurídica a la Alta Dirección	ı	1	ı	ı	ı					ı	,	ı			,	
1.1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por la Alta Dirección	Documento de Opinión Legal	SR	SR	18		SR	SR	SR	SR	6	10	7	23			
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	0		SR	SR	SR	SR	1	1	1	3			
1.3	Elaborar análisis sobre procedimientos administrativos y proyectos de Resolución	Informe de Análisis	SR	SR	30		SR	SR	SR	SR	0	5	5	10			
1.4	Comunicar las disposiciones normativas que influyen en la gestión del OSIPTEL	Documento	SR	SR	3		SR	SR	SR	SR	6	22	2	28			
1.5	Reuniones interinstitucionales con las Gerencias de Asesoría Jurídica de otros Organismo Reguladores (OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, entre otros)	Informe de Conclusiones	1														0.00
G.P.P.	Participar en la elaboración de normas sectoriales por mandato legal	Participaciones	SR	SR	2		SR	SR	SR	SR	-	-	1	1			
LAVICENCE	Asesorar sobre el Análisis de Calidad Regulatoria e Impacto Regulatorio	Asesoría	SR	SR	5		SR	SR	SR	SR	0	1	0	1			
COSTE!	Documento de la gestión realizada por el OSIPTEL en los temas relacionados a la Declaración de Conflicto de Intereses	Presentaciones	1	1	0	0.000											0.00
CHACON)	Elaborar el Proyecto de norma denominado "Ley de Fortalecimiento de la Función Fiscalizadora del OSIPTEL"	Proyecto de Ley aprobado	1	1	0	0.000			1	1	0	0	0	0	0	0.00	0.00
CHEL	Elaborar un documento de trabajo que consolida los criterios resolutivos del Consejo Directivo emitidos en procedimientos administrativos sancionadores	Documento	1	1	0	0.000			1	1	0	0	1	1	100	100.00	100.00

			CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre)	Prog	ramaci	ón II Tri	mestre	Ej	ecución	II Trimest	re	Cumplimiento	Cumplimiento	
	N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINIO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINUC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
	1.15	Elaborar un documento sobre el "Análisis de los Contratos de Financiamiento de los Proyectos Regionales y su armonización con el marco sectorial de servicios públicos de telecomunicaciones"	Documento de análisis	1					1		1	0	0	1	1	100	100.00	100.00
	1.16	Elaborar un documento de trabajo que consolida las atención de transparencia y acceso de la información	Documento de trabajo	1					1		1	0	0	1	1	100	100.00	100.00
	1.17	Elaborar una matriz de las disposiciones de las Leyes especificando aquellas en las que las recomendaciones del OSIPTEL han sido acogidas	Matriz	2						1	1	0	0	1	1	100	100.00	50.00
	1.18	Elaborar la Matriz de conductas susceptibles de subsanación	Matriz	1														0.00
(SIP	TAN	Elaborar Informe sobre calificación de infracciones	Informe	1														0.00
GA	ACENCO	Desarrollo de un plan comunicacional para promover el valor de integridad en el marco de la Declaración de Intereses	Plan	1														0.00
(GF	TE	Campañas de difusión para promover el valor de integridad	Campaña	2														0.00
CHI	1004	Elaborar el proyecto normativo que establece una nueva calificación de la Medida Cautelar	Proyecto Normativo	1														0.00
SIP	04	Gestión de Posición Institucional frente a otras Ins	tituciones	<u> </u>	1	<u> </u>						_		l				
Sign	LAY.	Emitir opinión sobre Proyectos Normativos remitidos por otras entidades públicas	Documento	SR	SR	5		SR	SR	SR	SR	4	8	2	14			

		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Prog	ramaci	ón II Tri	mestre	Ej	ecución	II Trimest	re	Cumplimiento	Cumplimiento	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINNC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
3	Asesoría																
3.1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por las diversas áreas del OSIPTEL	Documento	SR	SR	10		SR	SR	SR	SR	5	7	5	17			
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	252	64	63	98.44	20	20	21	61	20	20	21	61	100	99.20	49.21
3.3	Participar en la elaboración de Proyectos Normativos que emite el OSIPTEL	Asesoría	SR	SR	6		SR	SR	SR	SR	3	4	2	9			
3.4	Mesa de Trabajo y/o Coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL	Informe de Conclusiones	4	1	1	100.00			1	1	,	-	1	1	100	100.00	50.00
4	Participación en Grupos de Trabajo		l													1	
4.1	Participar en Comités de Selección o Grupos de Trabajo	Designaciones	SR	SR	9		SR	SR	SR	SR	1	1	2	4			
PTE	Coadyuvar en la defensa del OSIPTEL							1									
P.P.	Emitir opinión a solicitud de la Procuraduría Pública o la Alta Dirección, en temas relacionados a la defensa del OSIPTEL en procedimientos administrativos, procesos judiciales, tributarios, arbitrales, otros.	Documento	SR	SR	2		SR	SR	SR	SR	0	0	0	0			
ACON)								•									



Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Comunicación Corporativa

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

ACCIÓN COMUN

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

PROGRAMACIÓN FÍSICA

PROGRAMACIC	AT HOLOA																
o	WIN 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	UNIDAD DE	CANTIDAD ANUAL		I TRIMESTRE						11 1	RIMEST	RE			Cumplimiento Semestral	Avance Anual
TIPO	INDICADORES	MEDIDA	2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100		Pro	gramado (d)			Ejecu (e			Cumplimiento % (e/d)*100	% ((c+e)/(b+d))*100	((c+e)/a)*100
R	Índice de Reputación del OSIPTEL.	Índice	>LB														0.00
Р	% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholder	Porcentaje	95%														0.00
		CUANTIFICACIO	ÓN DE TAREAS		I Trimestre		Progi	ramac	ción II Trir	nestre	Eje	cución I	I Trime	stre	Cumplimiento	Cumplimiento	
GP.P.	CTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINOC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
LAVICETT	strategias de comunicación diferenciadas por c	ada stakeholder															
SIRTE	laborar el Plan Estratégico de Comunicaciones 020, que incluye planes por cada stakeholder.	Plan aprobado	1	1	0	0.00			1	1			1	1	100.00	100.00	100.00
CHACOR!	estionar la medición del Índice de Reputación del SIPTEL con empresa especializada	Índice de Reputación	1														0.00
TPTA	perativas de la Gerencia de Comunicación Corp	oorativa		<u> </u>													
J. 10.2	nplementación de soportes para ejecutar el Pla	n Estratégico de	Comunicación														
STP TO	laborar cuestionarios para las encuestas on line a plicar entre los stakeholders identificados en el lan Estratégico de Comunicaciones	Cuestionarios entregados	1	1	1	100.00										100.00	100.00

		CUANTIFICACIÓ	ÓN DE TAREAS		I Trimestre		Progr	ramació	n II Trir	mestre	Eje	cución	II Trime:	stre	Cumplimiento	Cumplimiento	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINDC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
1.2	Actualizar bases de datos de stakeholders a los que interesa aplicar encuestas para el Índice de Reputación	Base de datos entregada	1				1			1		1		1	100.00	100.00	100.00
1.5	Elaborar informe de evaluación y ejecución presupuestal	Informe presentado	2						1	1			1	1	100.00	100.00	50.00
AO2	Desarrollo de campañas de difusión institucional	es															
2.1	Desarrollar campaña de mantenimiento del posicionamiento de las funciones del OSIPTEL durante todo el año	Campaña desarrollada	1	1	1	100.00										100.00	100.00
2.2	Desarrollar campaña de mantenimiento de RENTESEG (2)	Campaña desarrollada	1	1		0.00											0.00
2.3	Desarrollar campaña de difusión para promocionar el uso de la aplicación OSIPTEL	Campaña desarrollada	1														0.00
2.4	Desarrollar campaña de empoderamiento del usuario durante todo el año	Campaña desarrollada	1	1	1	100.00										100.00	100.00
2.5	Desarrollar campaña de difusión del Curso de Extensión Universitaria 2021	Campaña desarrollada	1														0.00
G.P.P.	esarrollar campaña de difusión para el osicionamiento del Fono Ayuda 1844	Campaña desarrollada	1	1	1	100.00										100.00	100.00
SIRTA	_ esarrollar campaña de orientación a las empresas peradoras respecto al aporte por regulación	Campaña desarrollada	1	1		0.00			1	1			1	1	100.00	100.00	100.00
GPP	esarrollar campaña contra la violencia a la mujer a avés de equipos de telecomunicaciones	Campaña desarrollada	1	1	1	100.00										100.00	100.00



		CUANTIFICACIÓ	ON DE TAREAS		I Trimestre		Progr	ramació	on II Trir	nestre	Eje	cución	l Trimes	stre	O mark and a	0	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNO	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
AO3	Implementación de herramientas y acciones de d	ifusión															
3.1	Desarrollar una nueva página web del OSIPTEL	Página web	1														0.00
3.2	Gestionar entrevistas de voceros de las Ods	Registro fotográfico	60	24	29	120.83	4	4	4	12	161	131	19	311	2591.67	944.44	566.67
3.3	Gestionar la edición y publicación de la memoria institucional anual	Memoria publicada en web del OSIPTEL	1						1	1					0.00	0.00	0.00
3.4	Gestionar la edición y publicación de libros	Libro publicado en la web institución	SR	SR			SR	SR	SR	SR							
3.5	Gestionar la producción y difusión del boletín informativo digital - OSIPTEL.COM	Boletín publicado en la web institucional	4	1	0	0.00	1		1	2	1		1	2	100.00	100.00	50.00
3.6 SIP 7.62	Gestionar la producción y difusión de reportes stadísticos	Reporte publicado en web institucional	5	2	0	0.00	2		1	3	2		1	3	100.00	100.00	60.00
G.P.P.	roducir y difundir piezas podcast multiplataformas	Piezas podcast difundidas	SR					SR	SR	SR							
GPP GPP CHACON	roducir y difundir material gráfico y audiovisual ultiplataforma de orientación	Piezas gráficas y audiovisuales difundidas	SR					SR	SR	SR							
GIPTA	roducir y difundir el noticiero OSIPTEL	Noticieros difundidos	1														0.00
P. YELAY	roducción y difusión de programa de orientación ennea, con transmisión en vivo	Programas difundidos	1														0.00

		CUANTIFICACIÓ	ON DE TAREAS		I Trimestre		Progr	ramació	ón II Tri	mestre	Eje	cución II	Trime	stre	Cumplimiento	Cumplimiento	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINNC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINIO	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
3.11	Desarrollar contenidos, producción y difusión de un dossier institucional	Dossier difundido	1						1	1			1	1	100.00	100.00	100.00
A04	Relacionamiento del OSIPTEL con sus stakeholde	ers				-											
4.1	Gestionar y organizar la participación virtual del OSIPTEL en las ferias del libro	Contrato de participación	2						1	1					0.00	0.00	0.00
4.2	Realizar charlas de información virtuales para periodistas en Lima y regiones	Charla realizada	2	1	0	0.00											0.00
4.4	Realizar reuniones con DirComs de empresas operadoras	Reuniones realizadas	SR	SR			SR	SR	SR	SR							
4.7	Organizar Webinar: "El sector telecomunicaciones post coronavirus"	Sesiones de webinar realizadas	1														0.00
AO5	Generación de insumos para retroalimentación in	stitucional				T			1			1					
5.1	Elaborar informe sobre temas más consultados por los usuarios a través de redes sociales.	Informe	4	1	1	100.00			1	1			1	1	100.00	100.00	50.00
G.P.P.	laborar informes mensuales sobre la presencia stitucional en redes sociales	Informe	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	100.00	50.00
LAVICEN	laborar informe de presencia del OSIPTEL en ledios de comunicación tradicionales	Informe	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	100.00	50.00
SIRTA	ortalecimiento de la imagen institucional							_				<u> </u>					
GPP GPP	ctualizar bases de datos de stakeholders para onvocarlos a audiencias y otras reuniones stitucionales	Base de datos entregada	1	1	1	100.00										100.00	100.00
SIP TRE	rganizar seminarios, eventos, audiencias, entre tras actividades institucionales de proyección de la nagen institucional	Registro de participantes	SR	SR			SR	SR	SR	SR							

		CUANTIFICACIO	ÓN DE TAREAS		l Trimestre		Progi	ramació	ón II Tri	mestre	Eje	cución l	II Trime:	stre	Cumplimiento	Cumplimiento	
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINUC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
6.3	Gestionar la compra de material promocional y artículos brandeados para consolidar la identidad institucional	Inventario del material promocional	SR	SR			SR	SR	SR	SR							
6.4	Gestionar la contratación del servicio de registro fotográfico y de video para las actividades del OSIPTEL.	Archivo fotográfico y de videos	SR	SR			SR	SR	SR	SR							
6.5	Gestionar servicios de diseño gráfico e impresión de materiales para actividades de imagen institucional	Afiches, Backings, flyes	SR	SR			SR	SR	SR	SR							
6.6	Supervisar el cumplimiento del Manual de Identidad Corporativa en ODs a nivel nacional	Informe de supervisión	2						1	1			1	1	100.00	100.00	50.00
6.7	Gestionar la compra de indumentaria con logo institucional	Informe de indumentaria enviado a las ODs y COs	SR	SR			SR	SR	SR	SR							







PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020 Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

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

ESTRUCTURA

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

AEI.06.01: Planeamiento estratégico eficiente del OSIPTEL.

AEI.06.02: Presupuesto gestionado por resultados, implementado y programado por prioridades en el OSIPTEL.

AEI.06.03: Gestión por Procesos implementado en el OSIPTEL.

AEI.06.05: Gestión de la innovación y modelos de mejora continua eficaces para beneficio del OSIPTEL.

AEI.06.06: Gestión de riesgos controlados para el OSIPTEL.

AEI.06.07: Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL.

PROGRAMACIÓN FISICA

	0	UNIDAD DE	CANTIDAD ANUAL		I TRIMESTRE			II TRIMESTRE		Cumplimiento Semestral	Avance Anual	
į	S INDICADORES	MEDIDA	2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	% ((c+e)/(b+d))*100	((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
1.	INDICADORES DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INSTITUCIONAL (OEI) Y DE RESU	ILTADO ESPECÍF	ICO DEL PP							
	Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Línea.	Porcentaje	76.0%								0.00	Modernización - GPP
	R Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.	Porcentaje	74.0%								0.00	Modernización - GPP
100	excelencia en la gestion de la in.	Índice	1.00								0.00	Planeamiento - GPP
G	ES DE ACCIÓN ESTRATÉGICA IN	STITUCIONAL (AE	i) y de produc	CTOS DEL PP								
THUA	pacios (*) en los que el OSIPTEL 1 su experiencia de gestión. 1 su experiencia de gestión. 1 su experiencia de gestión. 1 su experiencia de gestión.	Porcentaje	80.0%								0.00	RR.II GPP
G	Asignación Presupuestaría al aprobado con respecto a la ad presupuestaria institucional.	Porcentaje	90%								0.00	Ppto-GPP
	e eficiencia de ejecución anual de financieros	Índice	1								0.00	Ppto-GPP

		procesos priorizados definidos (AS IS) clúster 1	Porcentaje	100%									0.00	Procesos - GPP
	% de :	avance del Manual de Procesos	Porcentaje	25%									0.00	Procesos - GPP
		procesos priorizados e incorporados al na de Gestión de la Calidad	Porcentaje	80%		15%	38%	256.41	35%	46%	131.87	131.87	57.69	SGC - GPP
		personal que participa en la gestión de vación del Osiptel.	Porcentaje	50%									0.00	Innovación - GPP
P	implen	iniciativas desarrolladas que son nentadas por las Unidades Orgánicas gestión.	Porcentaje	16%									0.00	Innovación - GPP
		riesgos estratégicos altos y extremos los cuales se han tomado acciones.	Porcentaje	95%									0.00	Modernización - GPP
		sistema de gestión del conocimiento nentado	Porcentaje	50%									0.00	RR.II GPP
	de cor	personal identificado como generador ocimiento que incorpora activos de imiento al sistema	Porcentaje	20%									0.00	RR.II GPP
3. I	NDICADO	DRES DE NIVEL POI												
SIF	TAN	rtificaciones presupuestales as	Porcentaje	96%									0.00	Ppto-GPP
G)	P. C	etas programadas modificadas blaboradores entrenados que	Porcentaje	8%									0.00	Planeamiento - GPP
SIL	NCET !	plaboradores entrenados que en la definición de procesos, del L	Porcentaje	25%		5%	5%	100.00	15%	15%	100.00	100.00	60.00	Procesos - GPP
GI	P	de revisión de perfiles de puestos	Tiempo	< 5 días	< 5 días	4 días		100.00	< 5 días	4 días	100.00	100.00	100.00	Modernización - GPP
(P	1	mplimiento de las actividades s en el plan de trabajo del SCI	Porcentaje	90%									0.00	Comité Control Interno - GPP
					4									

	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR	Porcentaje	90%											_		0.00	Comité de Riesgos - G
	% de efectividad de la programación presupuestal.	Porcentaje	90%													0.00	Ppto-GPF
	% de presupuesto cargado para el inicio de operaciones, en el primer día natural de iniciado el año	Porcentaje	100%	100%	100%	100.00									100.00	100.00	Ppto-GPI
		CUANTIFICACIÓ	ON DE TAREAS		I Trimestre		Pr	rograma Trimes			Ejecuc Trime						
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO II ITRM (d)	ARRII	MAYO	OINNO	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSA
	5.03: Intercambio eficaz de buenas práctica																
.3.1	Gestión de proyectos de inversión, investi	gación y contribuc	ciones en el ma	rco de la Cooperac	ión Internacional		1										T
1	Gestionar el desarrollo de investigaciones y/o proyectos internacionales en los que el OSIPTEL participa	Investigaciones / proyectos	2													0.00	RRII
2	Participar en redes y asociaciones ligadas al quehacer de la institución	Participaciones	SR	SR					SR	2							RRII
3 P 7	Identificar organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación ional.	Organismos Internacionales	4	0			1		1					0.00	0.00	0.00	RRII
-	de las Relaciones Internacionales	de la Institución						1 1									
P.	coordinaciones con organismos sector para el cumplimiento de la internacional del OSIPTEL	Coordinaciones	SR	SR					SR	2							RRII
2	ar la participación institucional en de representación a nivel onal	Participación	9	1		0.00				1	1 1		2		200.00	22.22	RRII
沙山	ar la postulación del OSIPTEL en es estratégicas en organismos ones, a través de los cuales se reflejar el liderazgo en temas de su incia.	Postulaciones	1	0					0							0.00	RRII

		CUANTIFICACIÓ	ON DE TAREAS		I Trimestre		Pr		maciói nestre			Ejecu Trim			0	0		
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSA
4	Coordinar la realización de eventos con enfoque internacional sobre temas de interés para los agentes del sector	Evento	2	0						0							0.00	RRII
5	Propiciar la presentación de la experiencia de gestión del OSIPTEL como referente de buenas prácticas regulatorias del sector de telecomunicaciones a nivel internacional	Contribuciones	6	0			1		1	2	1	1		2	100.00	100.00	33.33	RRII
AEI.0	6.01: Planeamiento estratégico eficiente del	OSIPTEL.				+												1
5.1.1	Formulación, aprobación y evaluación del F	Plan Estratégico y	Operativo de la	Institución.														
1	Desarrollar la Evaluación del PEI 2018-2022 - Al II Semestre de 2019	Evaluación	1	1	1	100.00				-						100.00	100.00	Planean
2	Desarrollar la Evaluación del PEI 2019-2022 - Al I Semestre de 2020	Evaluación	1	-						-							0.00	Planean
3	Desarrollar la evaluación del cumplimiento del POI 2019 al II Semestre del año	Evaluación	1	1	1	100.00				-						100.00	100.00	Planean
4	Desarrollar el seguimiento y evaluación del cumplimiento del POI 2020	Evaluación	3	-			1			1			1	1	100.00	100.00	33.33	Planean
Pi	r y gestionar la aprobación del POI	Proyecto de POI aprobado	1	1		0.00				-			1	1		100.00	100.00	Planean
AVI	r y gestionar la aprobación del POI	POI 2020 en consistencia con el PIA	1	-						-							0.00	Planeam
R	n de solicitudes de requerimiento ir	nterno y externo				1												1
护	llar información para el mensaje ncial.	Informe Técnico	SR															Planeam
P	ción del presupuesto 2021 ante el o de Economía y Finanzas y ncia del Consejo de Ministros.	Informe Ejecutivo de Sustentación	2	-						-							0.00	Planeam

		CUANTIFICACIÓ	ÓN DE TAREAS		I Trimestre		Pi		nación estre	ı II		cución l imestre					
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	OINO	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
6.1.4	Diseño de mecanismos para el mejoramier	nto continuo en lo	s proceso de pl	aneamiento y en l	la calidad del gast	0											
1	Desarrollar presentaciones informativas respecto al cumplimiento de metas trimestrales y semestrales	Presentaciones	-	SR				SR		SR							Planeamiento
2	Desarrollar boletines informativos respecto al cumplimiento de metas	Boletines	4	1	1	100.00		1		1		1	1	100.00	100.00	50.00	Planeamiento
4	Gestionar la aprobación del Programa Presupuestal - PP del OSIPTEL para el año fiscal 2021 y de acuerdo a los nuevos lineamientos del PEI	PP aprobado	1	1	1	100.00									100.00	100.00	Planeamiento
5	Gestionar reuniones para presentar Gantt trimestral de principales metas por gerencia.	Reuniones de Gantt	3				1			1	1		1	100.00	100.00	33.33	Planeamiento
6	Reporte de seguimiento del sistema de vigilancia a nivel institucional.	Reporte	2						1	1				0.00	0.00	0.00	Planeamiento
7	Gestionar la aprobación del plan de necesidades 2021 del VIC	Plan aprobado	1													0.00	Planeamiento
Q IP	Gestionar la aprobación del plan de ntación 2021 - 2023 del VIC	Plan aprobado	1													0.00	Planeamiento
GP	ar la actualización de la pág. web del	Pág. Web actualizado	1	1	1	100.00									100.00	100.00	Planeamiento
0	interna de los productos del VIC	Difusión	2						1	1			1	100.00	100.00	50.00	Planeamiento
SIR	ación de los procesos del VIC	Procesos actualizados	1	1		0.00					1		1		100.00	100.00	Planeamiento
GP	ación de directivas internas del s de planeamiento	Directivas actualizadas	1													0.00	Planeamiento
HA	ar capacitaciones en el marco del VIC	Cursos	ND													0.00	Planeamiento

		CUANTIFICACIO	ÓN DE TAREAS		I Trimestre		Pro	ograma Trime		II		ecucio						
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINIO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINOr	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABL
14	Gestionar la consultoría para la elaboración de un Estudio situacional de los sistemas que utiliza la Institución como fuentes de información, procesamiento, análisis y almacenamiento de los productos del VIC	Estudio	1	1		0.00											0.00	Planeamient
AEI.0	6.02: Presupuesto gestionado por resultado	s, implementado	y programado p	or prioridades en	el OSIPTEL.				·		•	•	,	•				
6.2.1	Programación y Formulación del Presupues	sto	T	T		1												ı
1	Desarrollar exposiciones sobre el inicio del proceso presupuestario	Charla	1	1	1	100.00										100.00	100.00	Presupuesto
2	Gestionar la estimación del presupuesto de ingresos con las Gerencias correspondientes	Documento	1	1	1	100.00										100.00	100.00	Presupuesto
3	Formular, estimar y consolidar el presupuesto de egresos con la Comisión de Presupuesto y las Gerencias	Documentos	1	-					1	1			1	1	100.00	100.00	100.00	Presupuesto
4	Gestionar la propuesta final del proyecto de presupuesto al MEF	Documento	1	-				1		1			1	1	100.00	100.00	100.00	Presupuest
5 P7	Desarrollar propuesta normativa a ser	Propuesta de Artículo	2	-					2	2			4	4	200.00	200.00	200.00	Presupuest
1/	ar el presupuesto: MEF, PCM y o de la República	Reunión	3	-						-							0.00	Presupuesto
AVI	ntar un sistema (Aplicativo) de ación Presupuestal Institucional	Aplicativo implementado	1	-													0.00	Presupuesto
	ción del Marco Presupuestal - Presu	upuesto Inicial de	Apertura			•												
1	ar la aprobación del Presupuesto nal de Apertura - PIA	PIA aprobado	1	-						-							0.00	Presupuesto
HA	el proceso de carga del Presupuesto itema SIAF: recepción del PCA, ión por unidad ejecutora y ión de las partidas.	Proceso concluido	1	1	1	100.00				-						100.00	100.00	Presupuest
GR	el proceso de carga del Presupuesto itema SAI: creación de centros de oyectos, cadenas de gasto y carga a con aplicativos informáticos.	Proceso concluido	1	-						-							0.00	Presupuest

		CUANTIFICACI	ÓN DE TAREAS		I Trimestre		Pı	rogran Trim	nació estre				ción I estre					
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINOC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINUC	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSAB
6.2.3	Monitoreo de la Ejecución Presupuestal																	
1	Proponer normatividad sobre medidas de austeridad y racionalidad del gasto público.	Directiva publicada	1	-						-	-						0.00	Presupuesi
2	Otorgar Disponibilidad Presupuestal	Certificados	SR	SR	SR		SR	SR	SR	SR	R SR	SR	SR	SR				Presupues
3	Aprobar y tramitar modificaciones presupuestales	Resolución	12	3	3	100.00	1	1	1	3	3 1	1	1	3	100.00	100.00	50.00	Presupues
4	Desarrollar reportes sobre ejecución presupuestal a la Alta Dirección	Reportes	16	4	4	100.00	2	1	1	4	4 2		2	4	100.00	100.00	50.00	Presupues
5	Monitorear la gestión de las unidades orgánicas para mejorar la calidad del gasto, en base al seguimiento presupuestal y la programación financiera.	Informes de evaluación	4	1	2	200.00		1		1	1		1	1	100.00	150.00	75.00	Presupues
6	Proponer normatividad sobre ejecución presupuestal	Directiva Aprobada	1														0.00	Presupue
6.2.4	Evaluación del Presupuesto		1															
1	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto II Semestre 2019	Acta	1	1	1	100.00				-	-					100.00	100.00	Presupue
IP?	llar la conciliación del marco legal del esto I Semestre 2020	Acta	1	-						-							0.00	Presupue
3 P.	llar la evaluación del presupuesto)19	Evaluación	1					1		1	1		1	1	100.00	100.00	100.00	Presupue
LAVI	lar los Estados Presupuestarios del L	Reportes	60	15	15	100.00	5	5	5	15	5				0.00	50.00	25.00	Presupue
GP	I -memorias	Memorias	2	1	1	100.00				-	-					100.00	50.00	Presupue
	lar los Estados Presupuestarios del L- notas	Notas	2	1	1	100.00				-						100.00	50.00	Presupue
P	nación Multianual de Inversión y Ge	stión de Inversio	nes														I.	
GE	ación Multianual de Inversiones	Cartera de Inversiones	1	1	1	100.00										100.00	100.00	Inversió
2	Consistencia de la cartera de Inversiones del OSIPTEL	Cartera Inversiones Actualizada	1	-						-							0.00	Inversion

		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Pr	ogran Trim	nación estre	ıll		jecución Trimestre					
N	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINNC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
3	Análisis situacional y análisis del problemas para la Formulación del Proyecto Inversión: "Mejoramiento del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios".	Informe de análisis	1													0.00	Inversión
Ę	Evaluación y aprobación del Proyecto de Inversión RENTESEG	Informe de viabilidad	1	1		0.00						1	1		100.00	100.00	Inversión
6	Incorporación del Proyecto RENTESEG al PMI	Registro PMI del Sector	1	1		0.00						1	1		100.00	100.00	Inversión
7	Elaboración y aprobación de IOARR	Ficha aprobada	2	1		0.00				•					0.00	0.00	Inversión
8	Incorporación de IOARR en el PMI del sector	Registro PMI del Sector	1	1	-	0.00									0.00	0.00	Inversión
Ş	Registro de ejecución de Inversiones	Registro en Banco de Proyectos	11	3	2	66.67		1	1	2		2	2 2	100.00	80.00	36.36	Inversión
STE G	al y Gestión de Inversiones	Documento	SR	-													Inversión
RILA	stión por Procesos implementado e		-					<u> </u>									
5911	ación de los Documentos de Gesti ar CAP, MOF, ROF, TUPA, CC,	Documentos actualizados	1	-						-						0.00	Racionalización
G	de Procesos Institucionales	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·															
SIF	información de los procesos les y tareas (N1, N2, N3)	Procesos relevados	2	-			1			1			1	100.00	100.00	50.00	Procesos
G	y validar técnicamente los procesos los del clúster 1. ar la validación funcional de los	Procesos revisados	2	-	,		1			1			1	100.00	100.00	50.00	Procesos
₹.	ar la validación funcional de los procesos priorizados del clúster 1	Procesos validados	2	-			1			1			1	100.00	100.00	50.00	Procesos
Ę	Realizar entrenamiento técnico a los colaboradores que participan en la definición de procesos a relevarse	Entrenamientos	2	1	1	100.00									100.00	50.00	Procesos

							Proc	ramació	ón II		Ejecud	ción II					
		CUANTIFICACIÓ	ON DE TAREAS		I Trimestre			rimestre			Trime			Cumplimiento	Cumplimiento		
N	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	JUNIO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINN	II TRM (e)	Il Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
6	Identificar procesos estratégicos, operativos y de soporte a fin de elaborar el Manual de Procesos	Informe técnico de identificación de procesos	1	-					•							0.00	Procesos
6.3	.1 Organización								Ÿ								
1	Actualizar CAP, MOF, CC	Documentos actualizados	SR	SR	2				SR								Modernización
2	Alineamiento de perfiles de puestos con el ROF	Perfiles revisados	SR	SR	19				SR				2				Modernización
3	Sistematización del proceso de elaboración de perfiles	Propuesta funcional	1					1	1	1			1	100.00	100.00	100.00	Modernización
6.3	.2 Simplificación Administrativa																
1	. 19444	Documento de envío a PCM	1	1	1	100.00									100.00	100.00	Modernización
GIF	n de las cargas administrativas de idad con los lineamientos que ca la SGP (Decreto Supremo № 237-	Informe	1													0.00	Modernización
X	ación de la provisión de bienes/serv	vicios para la mej	ora de la produc	tividad													
51	ı y Orientación al Ciudadano (CS-01)	Informe aprobado	1													0.00	Modernización
5	a externa seguimiento Carta de de Atención y Orientación al no (CS-01)	Certificación obtenida	1													0.00	Modernización



		CUANTIFICACIÓ	ON DE TAREAS		I Trimestre		Pr	ogramació Trimestre			Ejecud Trime						
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINUC	II TRM (e)	Cumplimiento Il Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLI
3	Gestionar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI)	Informe de comunicación	2	-				1	1			1	1	100.00	100.00	50.00	Modernización
4	Mecanismo de evaluación del grado de madurez de los requerimientos de las gerencias, para mejorar la calidad del gasto.	Propuesta funcional	1													0.00	Modernización
.3.4	Participación en otras actividades/encargo	s en temas de rac	ionalización				_										
	Desarrollar la Rendición de Cuentas Anual del Titular del Pliego	Informe de Rendición de Cuentas	1	-			1		1	1			1	100.00	100.00	100.00	Modernización
.3.5	Administración del Sistema de Gestión de	la Calidad															
1	Realizar auditoría interna del SGC.	Auditoría realizada	1	-					-							0.00	SGC
2	Desarrollar evaluación indicadores del SGC	Evaluaciones	4	1	1	100.00		1	1		1		1	100.00	100.00	50.00	SGC
3	Realizar el proceso de revisión de los resultados del SGC denominado "Revisión por la Dirección"	Revisión	1	1		0.00			•	1			1		100.00	100.00	SGC
P7	Pasarrollar Informe sobre avance en la Intación de la norma técnica № 001- XM-SGP	Informe de implementación	1	-												0.00	SGC
7	r la Gestión por Procesos Institucio	nal conforme a la	norma técnica	vigente		I											T
AVI	xión del mapa de procesos para el	Mapa de procesos	1					1	1				-	0.00	0.00	0.00	SGC
SIP OF	zión de los procedimientos del SGC, los por la Alta Dirección	Procedimientos validados	3	1	1	100.00		1	1		1		1	100.00	100.00	66.67	SGC
PI		Procedimientos validados	SR	SR	-			SR	SR			1	1				SGC

		CUANTIFICACIÓ	ÓN DE TAREAS		l Trimestre		Р	rogram Trime	naciór estre	n II		Ejecu Trim						
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINUC	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABL
AEI.0	6.05: Gestión de la innovación y modelos de	e mejora continua	eficaces para b	eneficio del OSIPT	ſEL.													
1	Monitoreo y acompañamiento de la ejecución del Plan de Gobierno Digital del OSIPTEL	Informe de ejecución del PGD	4	1	-	0.00			1	1			1	1	100.00	50.00	25.00	Innovación
2	Diseño, elaboración y adecuación de herramientas de innovación validadas para uso del OSIPTEL	Herramientas validadas	3	1	1	100.00			1	1			1	1	100.00	100.00	66.67	Innovación
3	Gestionar el Concurso Innova OSIPTEL 2020	Concurso realizado	1														0.00	Innovaciór
4	Gestionar registro de ideas de innovación en banco de ideas en coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL.	Registro	4	1	1	100.00			1	1			1	1	100.00	100.00	50.00	Innovación
5	Gestionar el desarrollo de las Iniciativas de Innovación o de propuestas de simplificación con enfoque en la experiencia del usuario con el área de RRHH	Iniciativa desarrollada	1														0.00	Innovació
PT	lar talleres de sensibilización a los oficinas desconcentradas en Design	Talleres	1						1	1		1		1	100.00	100.00	100.00	Innovació
AVI SP	ad, innovación, metodologías ágiles, de ideas y Gestión de Innovación.	Talleres	4	1	2	200.00			1	1	1		1	2	200.00	200.00	100.00	Innovación
HA	ar la implementación de iniciativas de	Iniciativa implementada	1														0.00	Innovaciór
GR	ación de iniciativas al Comité de ón	Presentaciones	1														0.00	Innovación
EL	asesorías para la formulación de tas innovadoras	Asesorías		SR						SR								Innovació

		CUANTIFICACIÓ	ON DE TAREAS		I Trimestre		Pr	ogran Trim	nación estre	ıll		jecuc Trime						
N	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINOC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINUC	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
13	Implementación del Design Thinking con las Oficinas Regionales	Herramientas implementadas	3														0.00	Innovación
14	Mejorar la propuesta y desarrollo de prototipos identificado con las Oficinas Regionales	Prototipos validados	4														0.00	Innovación
ΑE	.06.06: Gestión de riesgos controlados para e	I OSIPTEL.				1												
6.3	1 Gestión del Sistema de Control Interno (SC	;1)																
1	Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno	Informe de seguimiento	2	1	1	100.00				-						100.00	50.00	Modernización
3	Actividades de sensibilización y/o capacitación sobre importancia del Sistema de Control Interno.	Acciones de sensibilización y/o capacitación	1	1		0.00				-			1	1		100.00	100.00	Modernización
6.3	2 Gestión del Sistema Integral de Riesgos																	
SIF		Informe de seguimiento o evaluación	2	-					1	1			1	1	100.00	100.00	50.00	Modernización
G	llar acciones de capacitación y/o zación sobre importancia y buenas	Acciones de sensibilización y/o capacitación	1	-					1	1					0.00	0.00	0.00	Modernización
GI	enta de autoevaluación del riesgo oma de decisiones (Termómetro de	Propuesta funcional	1	-													0.00	Modernización
SIP	es de coordinación del Sistema de de Riesgos (Comité de Riesgos; ST; GRD; GT Integridad; GT	Reuniones de trabajo	2	1	2	200.00				-						200.00	100.00	Modernización

			CUANTIFICACIO	ÓN DE TAREAS		I Trimestre		Pre	ograma Trime		II		Ejecu Trim	ción II estre			•		
N	J º	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINOr	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
AE	EI.06	6.07: Gestión del conocimiento implementac	lo en el OSIPTEL	•															
2	2	Organizar mesas de trabajo para identificar necesidades de conocimiento de las UO	Mesas de trabajo	2	1		0.00				-			1	1		100.00	50.00	RR.II.
(6	Gestionar la producción y difusión de videos que muestren las experiencias en el marco de la Gestión del Conocimiento.	Tópico desarrollado Videos difundidos	4	1		0.00			1	1					0.00	0.00	0.00	RR.II.

^(*) De evaluación del PEI, Procesos ISO, Informe de Resultados de Valoración del Ambiente Laboral, Ejecución Presupuestaria obtenida del sistema SIAF-SP, Res. 050 (info periódica) información de GSF y Servidor de aplicaciones. Conformidad en SISDOC.





Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística

ESTRUCTUR/

AEI 06.04: TICs integrados que soportan el negocio institucional

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

PROGRAMACIÓN FÍSICA

			CANTIDAD ANUAL		I TRIMES	TRE		II TRIMESTRE		Cumplimiento	
TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	2020 (a)	Programa do (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
1	% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos	Porcentaje	80%								0.00
2	% de sistemas integrados	Porcentaje	75%								0.00
3	% de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo	Porcentaje	85%								0.00
4	Disponibilidad de la operatividad de los sistemas de información (ATUS, SISDOC, SAI, SISTRAM)	Porcentaje	97%								0.00
5	Disponibilidad de la operatividad del centro de datos	Porcentaje	99%								0.00
6	Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional	Porcentaje	75%				75%	0%	0.00	0.00	0.00
7	Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL a los usuarios externos	Porcentaje	60%								0.00

1		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimes	re		Programa	ción II Trime	estre		Ejecuci	ón II Trimestr	re	Cumplimiento	Cumplimiento	
etic)	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programa do (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINIC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINIC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
1	04: TICs integrados que soportan el negocio institucional																
5	Implementar las soluciones tecnológicas, de acuerdo a las brechas identificadas con las gerencias usuarias.	Soluciones implementadas	2														0.00
140	Mejorar las soluciones tecnológicas para dar soporte a los servicios informáticos desplegados en la Institución.	Soluciones mejoradas	2														0.00
4	Integrar bases de datos sobre la información existente y la que se genere, en relación a problemas de competencia, calidad y usuarios.	Base de datos integrados	1														0.00
-	Servicio para el desarrollo e implementación del sistema de notificaciones electrónicas del TRASU	Sistema implementado	1														0.00
37	Servicio de soporte e implementación de Mejoras al EBS (Oracle E- Business Suite)	Mejoras implementadas	1														0.00
10	Servicio de actualización de versión e implementación de mejoras al Sistema de Gestión Electrónica de Documentos (SISDOC)	Mejoras implementadas	1														0.00
11	Integración de los sistemas institucionales con la plataforma de interoperabilidad del Estado PIDE	Sistema implementado	1														0.00

		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimes	stre		Programac	ión II Trime	estre		Ejecuci	ón II Trimesti	re	Cumulimianta	Cumulimianta	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programa do (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINNC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINIO	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
12	Implementación de mejoras al SISTRAM	Sistema implementado	1														0.00
14	Emitir comunicaciones al OSIPTEL relacionados a sistemas de información (antes GTICE informa)	Comunicaciones realizadas	9				1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	100.00	33.33
15	Gestionar el servicio de renovación de licencias de software VMWARE	Servicios de renovación implementado	1		1		1			1					0.00	100.00	100.00
16	Gestionar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de UPS de sede parque norte OSIPTEL	Mantenimiento ejecutado	1														0.00
17	Gestionar el servicio de atención de requerimientos sobre el Aplicativo Móvil (Garantías)	Atenciones	10	3	3	100	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	100.00	60.00
18	Gestionar la migración de servidores informáticos del OSIPTEL	Servidores Migrados	5	1	1	100										100.00	20.00
19	Gestionar la Optimización de la Infraestructura Networking (cambio de equipamiento de Networking en la sede Parque Norte)	Infraestructura optimizada	1														0.00
20	Gestionar la optimización del servicio de respaldo de información	Respaldo de información Instalado	1														0.00
21	Gestionar la activación de Licencias Oracle Database Standard Edition 2	Licencias activadas	4														0.00
22	Gestionar la renovación de licencias de Enterprise Agreement	Licencias vigente	1														0.00
23	Gestionar la implementación de mejoras a sistemas de información Institucionales, priorizados por las áreas usuarias	Sistemas mejorados	1														0.00
P.	Gestionar la Mejora al sistema de Gestión de Datasets en el Portal de Datos Abiertos	Sistema mejorado	1														0.00
ENO	Elaborar un repositorio institucional para el acceso electrónico a las publicaciones y documentos generados por el OSIPTEL.	Puesta en producción del Repositorio implementado	1	1	1	100										100.00	100.00
E	Implementación de nuevas funcionalidades al aplicativo móvil de Osiptel (inclusión del Comparatel, Comparamóvil, PUNKU y modificaciones a las tablas de Señal OSIPTEL)	Nuevas funcionalidades implementadas	1	1	1	100										100.00	100.00
P)	Implementación del módulo de carga automática de información (devoluciones, cobertura móvil, indicadores de centros poblados, entre otros)	Mejora implementada	1	1	1	100										100.00	100.00
04/	Implementación del módulo de consulta de información del registro nacional de equipos terminales móviles para la seguridad - RENTESEG para el INS	Módulo implementado	1	1	1	100										100.00	100.00
4.	Elaborar la Herramienta Service Manager (consola de atención de tikets)	Herramienta en producción	1														0.00
1	Implementar el Sistema de cuestionamientos de GPSU	Implementación realizada	1														0.00
27/	Implementar el Sistema de planillas	Implementación realizada	1														0.00
32	Implementar el Sistema de marcaciones	Implementación realizada	1														0.00
33	Realizar la reestructuración de plataforma de servidores de escritorio remoto	Restructuración realizada	1				1			1	1			1	100.00	100.00	100.00
Otras	actividades de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Com	unicaciones y Es	tadística	1		l					-	-					

		CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimes	tre		Programa	ción II Trime	stre		Ejecuci	ón II Trimestr	е	Cumplimiento	Cumplimiento	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programa do (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OUNIO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINUC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
1	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de Información																
1.1	Digitalización de documentos institucionales con valor legal.	Imágenes digitalizadas	500,000	125,000	414,900	331.92			125,000	125,000			159,169	159,169	127.34	229.63	114.81
1.2	Desarrollo de sistemas de información que contribuyen con la simplificación administrativa.	Sistema Desarrollado	1														0.00
2	Gestión de la Infraestructura Tecnológica																
2.1	Proyecto de Renovación del Parque Informático.	Servicio contratado	1														0.00
2.2	Migración de servidores a plataforma de alta disponibilidad	Informe de migración	1														0.00
3	Gestión de Seguridad de la Información																
3.1	Auditoría de mantenimiento SGSI	Auditoría	1														0.00
3.2	Auditoría Guía para el SGSI (Auditoría Interna)	Auditoría	1														0.00
3.3	Protección de datos personales	Auditoría	1			·											0.00







Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

ESTRUCTURA

Actividad 1: Servicios de control posterior programados en el Plan Anual de Control 2020

Act	ividad 2: Servicios de control posterior programados en e ividad 3: Servicios de control simultáneo programa	l Plan Anual de Contro	ol 2020														
PR	OGRAMACIÓN FÍSICA																
			CANTIDAD ANUAL	ITRIMESTRE							ШТ		Cumplimiento				
COLF	MINDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100			ramado (d))			utado e)		Cumplimiento % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
	Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior programados, ejecutados	Porcentaje	100%		50%			5	0%						0.00	100.00	50.00
A	Porcentaje del plan de Servicios Relacionados programados, ejecutados	Porcentaje	100%	20%	31%	157.15		1	4%			18	1%		125.00	94.10	48.93
NF.	Porcentaje del plan de Control Simultáneo nados, ejecutados	Porcentaje	100%	37%	38%	101.35		1	3%			39%			300.00	153.00	76.50
6	P. S	CUANTIFICACIÓN	N DE TAREAS	S I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre			tre	Cumplimiento	Cumplimiento	
51	D/TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINO	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
G	s de Control Posterior programado	s en el Plan Anual d	e Control 2020			_		ı									
Z,	ar Plan de Auditoria Definitivo	Plan de Auditoría Definitivo	2		1		1			1					0.00	100.00	50.00
,TF	ar procedimientos de auditoría	Evaluaciones y verificaciones	SR														

	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		Prog	ramaci	ón II Trii	mestre	Ej	ecución l	I Trimes	tre			
N°		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (e)	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anua ((c+e)/a)*100
1.3	Emitir informe de auditoria	Informe de auditoría	2														0.00
1.4	Elaborar los documentos de auditoría	Documentos de auditoría	2														0.00
2	2 Servicios Relacionados programados en el Plan Anual de Control 2020																
2.1	Desarrollar el plan de trabajo y/o documentos de evaluación del tema del Servicio Relacionado	Plan de trabajo y evaluaciones realizadas	29	7	11	157.14		3	1	4		4	1	5	125.00	145.45	55.17
2.2	Emitir el documento resultante de la evaluación al Servicio Relacionado.	Documento en mérito de la evaluación del Servicio Relacionado	29	7	11	157.14		3	1	4		4	1	5	125.00	145.45	55.17
3	Servicios de Control Simultáneo programad	os en el Plan Anual	de Control 2020)				Į.	1								
3.1	Desarrollar plan de trabajo para el Control Simultáneo.	Plan de Acción Simultánea o Esquema de Trabajo Aprobado	6	2	3	150.00		1		1			1	1	100.00	133.33	66.67
Pi	actividades del Control Simultáneo	Actividades de Control Simultáneo	8	3	3	100.00		1		1			3	3	300.00	150.00	75.00
y .	formes del Control Simultáneo	Informe del Control Simultáneo	8	3	3	100.00		1		1			3	3	300.00	150.00	75.00
R	los documentos del Control	Documentos de trabajo del Control Simultáneo	8	3	3	100.00		1		1			3	3	300.00	150.00	75.00



Evaluación Semestral

UNIDADE	S ORGÁNICAS INVOLUCRADAS		PROCURADU	RÍA PÚBLICA													
ESTRUCT	URA																
	Procesos y sentencias judiciales concluidos con resi	ultados favorables p	oara el OSIPTE	L.													
PROGRAI	MACIÓN FÍSICA																
		UNIDAD DE	CANTIDAD ANUAL					II TI	RIMES		Cumplimiento Semestral						
TIPO	INDICADORES	MEDIDA MEDIDA	2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)				Ejecutado (e)				Cumplimiento % (e/d)*100	% ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
Р	% de procesos judiciales concluidos en el año	Porcentaje	22.0%														0.00
Р	% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL en el año	Porcentaje	80.0%														0.00
Р	% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL en el año	Porcentaje	94%														0.00
ACT	% procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Porcentaje (estado)	47%														0.00
GP.P.	de procedimientos administrativos concluidos en año	Porcentaje anual	16%														0.00
LAVICEN		CUANTIFICACIÓN DE TARE			I Trimestre		Programación II Trimestre			II	Ejecución II Trimestre				- Cumplimiento	Cumplimiento	
GPP GPP	CTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINOr	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINUC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
ocesos y sentencias judiciales con resultados favorables para el OSIPTEL.																	
(DE)	efensa del OSIPTEL en sede judicial a nivel nac	cional		T	1							ı					
GP	nrmular escritos judiciales de contestación de imandas, excepciones, tachas, oposiciones, critos de defensa en denuncias penales y de ipulso procesal	Escrito	320	80	80	100.00	26	27	27	80		4	7	11	13.75	56.88	28.44

	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓI	N DE TAREAS		I Trimestre		Р		nación estre	II	Ejec	ución l	l Trime	estre	Cumplimiento	Cumplimiento	Avance Anual ((c+e)/a)*100
N°		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	
1.2	Elaborar escritos como medios impugnatorios contra sentencias y resoluciones judiciales	Escrito	18	4	6	150.00	1	1	2	4			1	1	25.00	87.50	38.89
1.3	Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios	Escrito	96	25	25	100.00	8	8	11	27	3		3	6	22.22	59.62	32.29
1.4	Asistencia a diligencias judiciales, entrevistas con jueces o auxiliares judiciales	Asistencia y/o diligencia	175	40	35	87.50	0	10	20	30		1		1	3.33	51.43	20.57
1.5	Gestionar atención de cumplimiento de requerimientos judiciales entre unidades orgánicas	Requerimientos judiciales	98	25	17	68.00	0	0	12	12	3	3	3	9	75.00	70.27	26.53
1.6	Desarrollar escritos para gestionar expedientes con una antigüedad mayor a 04 años y elaborar informe jurídico en el caso de generar contingencia	Escritos judiciales	65	15	15	100.00	7	7	6	20	1	1		2	10.00	48.57	26.15
1.7	Registro seguimiento y actualización de notificaciones judiciales en sistemas informáticos	Registros de seguimiento	720	180	180	100.00	60	60	60	180	12	2	7	21	11.67	55.83	27.92
GP.P.	aboración de denuncias y demandas presentadas : acuerdo al plazo establecido	Denuncias y/o demandas	SR	SR	14					SR			2	2			
SIGTA	:tualizar (Diseñar) matriz de procesos concluidos	Matriz	2	1	1	100.00										100.00	50.00
GPP	aboración de informes o memorandos en cada ocesos judicial concluido	Memorandos y/o informes jurídicos	82	15	11	73.33	7	0	8	15	2		4	6	40.00	56.67	20.73
GIPTE	nalizar y clasificar por temática jurisprudencia levante obtenida en la defensa registrándola mestralmente para conocimiento de las unidades volucradas.	Registro	SR	SR						SR							

	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓ	N DE TAREAS		I Trimestre		P	rograr Trim	naciór estre	ı II	Ejec	ución l	II Trime	estre	Cumplimiento	Cumplimiento	Avance Anual ((c+e)/a)*100
Nº		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINNC	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	
1.12	Asistir oportunamente en materia de defensa jurídica a la Alta Dirección y a las diversas áreas del OSIPTEL	Asistencia	SR	SR						SR							
1.13	Detectar y reportar a la Alta Dirección procesos judiciales donde sea posible analizar un Mecanismo Alternativo de solución de conflicto (MASC) y evaluación para no iniciar procesos judiciales por su onerosidad para la recuperación de créditos	Reporte de resultados del diagnostico	1						1	1			1	1	100.00	100.00	100.00
1.14	Elaborar diagnóstico de procesos en giro con posibilidad de conclusión anticipada del proceso	Diagnostico	1	1	1	100.00										100.00	100.00
1.15	Elaborar informe de análisis de costo beneficio y recomendación de MASC o conclusión anticipada	Informe de análisis	1	1	1	100.00										100.00	100.00
1.16	Coordinar con las gerencias responsables de la materia que se está defendiendo según sea el caso, criterios, defensa integrada y retroalimentación	Acta de coordinación	SR	SR	5					SR		1	1	2			
1.17	Identificar los procesos judiciales relevantes y reportar a la Alta Dirección los riesgos que puedan "fluir en la gestión de la defensa de los mismos	Informe	1						1	1			1	1	100.00	100.00	100.00
P.P.	nalizar sentencias emitidas en procesos en giro y rificar impacto	Informe de análisis	2							1			1	1	100.00	100.00	50.00
AVICENC	efensa del OSIPTEL en sede administrativa a niv	vel nacional															
BIE	'-'aborar escritos de impulso de medios pugnatorios de denuncias administrativas, licitudes diversas y absoluciones de recursos.	Escrito	55	15	15	100.00	3	0	4	7		2	1	3	42.86	81.82	32.73
HACON	istir a diligencias administrativas y entrevistas con ncionarios encargados de resolver la controversia nivel nacional	Reporte/informe	33	9	9	100.00	3	0	0	3					0.00	75.00	27.27
THE THE	aborar informes o memorandos en cada ocedimiento administrativo concluido	Memorandos y/o informes de conclusión y acciones.	12	3	14	466.67	1	1	1	3					0.00	233.33	116.67

		CUANTIFICACIÓN DE TAREAS			I Trimestre		P	rogran Trim	nación estre	ıII	Ejec	Ejecución II Trimestr			Cumplimiento	Cumplimiento	
N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2020 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	OINUC	II ITRM (d)	ABRIL	MAYO	OINOr	II TRM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
2.4	Identificar procesos administrativos relevantes y reportar a la Alta Dirección los riesgos que puedan influir en la gestión de a defensa de los mismos	Informe de resultados	1														0.00
2.5	Analizar resoluciones administrativas en procedimientos administrativos en giro y verificar impacto	Informe de análisis	1	1	1	100.00										100.00	100.00
3	Defensa de Procesos Arbitrales seguidos contra el OSIPTEL ante organismos Nacionales e Internacionales																
3.1	Preparar escrito de contestación y otros de impulso en demandas iniciadas en vía arbitral y otros necesarios para la defensa dentro de los plazos establecidos.	Escrito	SR	SR	6		SR	SR	SR	SR	1	1		2			
3.2	Asistencia a diligenciar del proceso arbitral y entrevistas con árbitros y otros funcionarios de apoyo	Asistencia y/o diligencia.	SR	SR	5		SR	SR	SR	SR							
4	Defensa Penal ante el Ministerio Público y sedes policiales a nivel nacional																
4.1	Elaborar escritos de defensa e impulso según estrategia planteada	Escrito	10	3	9	300.00										300.00	90.00
GIPT OCUPE	sistencia a citaciones de investigación en las erentes sedes policiales y fiscalías a nivel cional	Asistencia y/o diligencia	SR	SR	3		SR	SR	SR	SR							
00	/aluación y seguimiento de la defensa en proce	sos judiciales y e															
GPP GPP	sarrollar informes internos sobre estado de ocesos judiciales y procedimientos Iministrativos, relacionados a defensa de normas ineamientos o procedimientos de observancia iligatoria emitidos por Consejo Directivo, TRASU, Tribunal de Controversias de ser el caso	Informe de estado	30	7	8	114.29	2	3	3	8	3	3		6	75.00	93.33	46.67
SIPT	aborar informe de gestión en procesos judiciales n cuadros estadísticos anual de procesos diciales ingresados, archivados, etc.	Informe de gestión	2	2	2	100.00										100.00	100.00
PREL	ender requerimientos de información sobre los ocesos judiciales, administrativos y otros dentro ue los plazos establecidos.	Carta / Informes /Memorando	16	4	6	150.00	1	1	2	4		2	2	4	100.00	125.00	62.50
5.4	Establecer mecanismos de coordinación con otras Procuradurías Públicas como el MTC para temas que son de competencia del OSIPTEL	Mecanismos de coordinación establecidos	1						1	1			1	1	100.00	100.00	100.00