PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 1

Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio
Unidades organizacionales: Dirección de Fiscalización e Instrucción

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	Responsable	Nivel PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
1	Índice de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones	Índice	1.01				1.01	1.019	101%	1.019	101%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\Resultados - Indices	DFI / SDF	
2	Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad del servicio	Índice	1.02				1.02	1.047	103%	1.047	103%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\Resultados - Indices	DFI / SDF	
3	Índice de calidad del servicio de telefonía móvil.	Índice	90%				90%	97.20%	108%	97.20%	108%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\Resultados - Indices	DFI / SDF	PP
4	Nivel de calidad de cobertura del servicio de telecomunicaciones (Indic P)	Porcentaje (de estado)	99%				99%	97.68%	99%	97.68%	99%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\Resultados - Indices	DFI / SDF	PP
5	% cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet.	Porcentaje	90%				90%	95.04%	106%	95.04%	106%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\Resultados - Indices	DFI / SDF	PP

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: PACHECO ZEVALLOS Luis Alejandro FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 26/01/2024 19:30:34-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio
Unidades organizacionales: Dirección de Fiscalización e Instrucción

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AEI 02.01: Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio en beneficio del usuario																				
AO 01	**Actividad 01: Desarrollo de documentos de análisis sobre la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones**																			
1.1	Elaborar informe de identificación de oportunidades de mejora relativa al Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos y el Reglamento de Cobertura	Informe de VIC aprobado	1	1	1	100%										1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\1.1. Oportunidades de Mejora Reglamentos	DFI-Equipo de Vigilancia	POI
AO 02	**Actividad 02: Seguimiento a temas de calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones**																			
2.1	Generación de reportes estadísticos sobre los servicios de telecomunicaciones en zonas rurales	Reportes estadísticos presentados a GG	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\2.1. Generación de reportes estadísticos sobre los servicios de telecomunicaciones en zonas rurales	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
2.2	Elaborar reportes sobre la información a la cual se ha tenido acceso a través del NOC de los operadores	Reportes elevados a GG	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\2.2. Elaborar reportes sobre la información a la cual se ha tenido acceso a través del NOC de los oper	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
2.3	Realizar el monitoreo de las alarmas a través del centro de monitoreo	Reporte de alarmas registradas	36	27	27	100%			9	9	3	3	3	9	100%	36	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\2.3. Reportes de Alarmas Registradas	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
2.4	Generar reportes relacionados a la explotación de las herramientas informáticas ligadas al servicio de internet	Reporte presentado a GG	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\2.4. Generacion de reportes por explotacion de herramientas	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
AO 03	**Actividad 03: Implementación de herramientas para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones de parte de las empresas operadoras**																			
3.1	Gestionar la operación de una herramienta tecnológica para que el usuario pueda informar (informarse) sobre los problemas con la calidad del servicio.	Herramienta en fase de pruebas finalizadas	1		0				1	1				0	0%	0	0%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.1. Herramiento usuario pueda informar (se)	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
3.2	Gestionar la operación del módulo de lugares de venta	Herramienta en operación	1	1	0	0%							1	1		1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.2. Modulo de Venta	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)	POI
3.3	Gestionar la operación del módulo de campañas de venta en zonas rurales	Herramienta en operación	1	1	0	0%							1	1		1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.3. Modulo de Campaña en zonas rurales	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)	POI
3.4	Gestionar la operación de la herramienta de medición automatizada para el servicio de acceso a internet (sondas)	Herramienta en uso	1		0				1	1				0	0%	0	0%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.4. Sondas	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	
3.5	Gestionar la operación del Servicio de Información sobre mediciones de calidad de internet móvil desde aplicativos colaborativos	Servicio de información en uso	1	0	0		1			1		1		1	100%	1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.5. Gestionar la adquisición de aplicativos colaborativos	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	
3.6	Elaborar las especificaciones técnicas para la adquisición de equipos de medición de la calidad para el año 2024, de ser aplicable	Especificaciones técnicas aprobadas	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.6. EETT Equipos Medicion 2023-2024	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
3.7	Elaborar las especificaciones técnicas para la renovación del servicio de mediciones de internet móvil desde aplicativos colaborativos para el año 2024, de ser aplicable	Especificaciones técnicas aprobadas	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.7. EETT Aplicativos Colaborativos 2023-2024	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
3.8	Rediseño del Proceso de Fiscalización, Gestión Administrativa de Sanciones y de Defensa Judicial.(TO BE)	Buena Pro	1		0				1	1					0%	0	0%	Reporte Gantt al cierre de diciembre 2023	Coordinación de Gestión	
3.9	Implementación de mejoras al Centro de Monitoreo (Reportería a las ORS) y sistematización de información enviada por las empresas operadoras	Mejoras implementadas	2	1	0	0%			1	1			2	2	200%	2	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.9. Mejoras al Centro de Monitoreo	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
3.10	Gestionar la adquisición adicional de equipos de medición de calidad	Informe de sustento de incremento de brechas aprobado	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.10. Gestionar la adquisición adicional de equipos de medición de calidad	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: PACHECO ZEVALLOS Luis Alejandro FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 26/01/2024 19:30:46-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio
Unidades organizacionales: Dirección de Fiscalización e Instrucción

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
3.11	Desarrollar herramienta para el intercambio de información en el marco de los procesos de Fiscalización e Instrucción	Herramienta aprobada por UO	1		0		1			1	1			1	100%	1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.11. Intercambio de informacion	Coordinación de Gestión	POI
3.11	Desarrollar herramienta para el intercambio de información en el marco de los procesos de Fiscalización e Instrucción	Herramienta en uso	1		0				1	1	1			1	100%	1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.11. Intercambio de informacion	Coordinación de Gestión	POI
3.13	Gestionar el servicio especializado en evaluación del cumplimiento de las disposiciones, obligaciones, derechos y/o requisitos establecidos en el marco legal peruano en materia de protección de datos personales, para el sistema automatizado de medición de Internet	Servicio concluido.	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.13 Experto en temas de seguridad de dtos	DFI/Coordinación de Gestión	POI
3.14	Desarrollar la conexión remota a los sistemas de gestión de red de los operadores	Conexión establecida en uso	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.14. conexion Remota	DFI/Coordinación de Gestión	POI
3.15	Gestionar la implementación del sistema SIGAII (construcción y puesta en producción)	Sistema aprobado por UO	1		1											1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.15. SIGAII	DFI/Coordinación de Gestión	POI
3.15	Gestionar la implementación del sistema SIGAII (construcción y puesta en producción)	Sistema en uso	1		1											1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\3.15. SIGAII	DFI/Coordinación de Gestión	POI
AO 04	**Actividad 04: Otras iniciativas para mejorar la calidad del servicio**																			
4.1	Realizar propuesta de nueva metodología para el cálculo de multas	Propuesta nueva metodología presentada	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\4.10. Metodología de Multas	DFI	
AO 05	**Actividad 05: Fiscalización de los indicadores de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y urbanas y otras obligaciones.**																			
5.1	Supervisar los indicadores de telecomunicaciones	Localidades Supervisadas (Um Act PP)	15,000	9500	11296	119%			5,500	5,500	1490	1453	1522	4465	81%	15761	105%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\5.1_5.2. Supervision de indicadores telecom	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	PP
5.2		Supervisiones (Um Act PP)	27,465	18565	23506	127%			8,900	8,900	3919	3470	2974	10363	116%	33869	123%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\5.1_5.2. Supervision de indicadores telecom	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	PP
5.3	Supervisar y/o Monitorear en centros poblados urbanos, el cumplimiento del indicador de velocidad mínima (CVM) del servicio de acceso a internet a nivel nacional	Centros poblados Urbanos supervisados	200	80	314	393%			120	120	16	54	27	97	81%	411	206%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\5.3. Cumplimiento de la CVM	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
5.4	Supervisar y/o Monitorear proyectos de Fibra Óptica impulsados por el Estado.	Intervenciones [1]	3,916	2622	5794	221%			1294	1,294	1316	1316	1316	3948	305%	9742	249%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\5.4. Proyectos de FO impulsados por el Estado	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
5.5	Supervisión por bloqueo de la señal de telefonía móvil en penales	Intervenciones [1]	SR		1					SR		1		1		2		P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\5.5. Supervision en penales	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
5.6	Supervisión a las Obligaciones de los concesionarios para geolocalizar equipos móviles (Decreto Legislativo N° 1182, publicado el año 2015).	Intervenciones [1]	SR		0					SR				0		0			SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
5.7	Supervisión a la normativa de Neutralidad de Red (Ley Nº 29904)	Intervenciones [1]	SR		0					SR				0		0			SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: PACHECO ZEVALLOS Luis Alejandro FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 26/01/2024 19:30:58-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio
Unidades organizacionales: Dirección de Fiscalización e Instrucción

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AO 06	**Actividad 06: Iniciativas para la mejora de gestión interna**																			
6.1	Realizar acciones de instrucción en los casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras.	Informes Finales de Instrucción	SR		107					SR	14	26	17	57		164		P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.1. IFI	SDI (Subdirección de Instrucción)	POI
6.2	Elaborar reportes de cumplimiento de plazos de ejecución de los expedientes de supervisión y fiscalización	Reporte presentado a SGC	4	4	3	75%								0		3	75%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.2. Reportes de plazos ISO	Coordinación de Gestión	POI
6.3	Elaborar reportes de trazabilidad y desempeño de los proceso de fiscalización e instrucción	Reporte de trazabilidad y desempeño, presentado a GG	2	2	2	100%								0		2	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.3. Trazabilidad	Coordinación de Gestión	POI
6.4	Realizar la digitalización de expedientes relacionados con los procesos de fiscalización y sanción.	Expedientes Digitalizados	250	125	201	161%			125	125			143	143	114%	344	138%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.4. Digitalización	Coordinación de Gestión	POI
6.5	Atención de la correspondencia externa sobre reclamos y/o denuncias respecto de la calidad del servicio, remitida por congresistas, autoridades locales y/o regionales dentro de los 10 días hábiles	Documento de respuesta	SR		20					SR	1	3	6	10		30		P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.5. Atencion pedidos del congreso	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio) / Coordinación de Gestión	POI
6.6	Atención de requerimientos de supervisión respecto a la calidad de los servicios, derivados de otras unidades orgánicas (DAPU, TRASU, ST)	Documento de respuesta	SR		206					SR	25	16	70	111		317		P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.6. Pedidos DAPU	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio) / Coordinación de Gestión	POI
6.7	Capacitar al personal DFI en temas técnicos y/o administrativos y/o legales, de acuerdo al Plan de Desarrollo de Personas (PDP)	Nº de personal DFI capacitado	50		20				50	50			46	46	92%	66	132%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.7. PDP- Capacitacion	Coordinación de Gestión	
6.8	Gestionar la contratación de los servicios de un experto internacional que realice un diagnóstico de las herramientas tecnológicas y mejores prácticas que son empleadas en la fiscalización en otros países.	Gestión de contratación de experto iniciada	1		0			1		1			1	1	100%	1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.8 Experto Internacional en Fiscalizacion	Coordinación de Gestión/ SDF	
6.9	Iniciar operaciones a nivel nacional por parte de la empresa encargada de TERCERIZAR las labores de fiscalización.	Inicio de operaciones de empresa tercerizadora	1		0				1	1				0	0%	0	0%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.9. Tercerizacion	Coordinación de Gestión/ SDF	
6.10	Elaborar reporte de análisis sobre los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario y por servicios.	Informe de Análisis de Resultados de Encuesta	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.10. Analisis de ES 2022	Coordinación de Gestión/ SDF	POI
6.11	Elaborar informe de eficiencia de las fiscalizaciones	Informe Elevado a la GG	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.11. Eficiencia de las Supervisiones	DFI	POI

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: PACHECO ZEVALLOS Luis Alejandro FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 26/01/2024 19:31:11-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio
Unidades organizacionales: Dirección de Fiscalización e Instrucción

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AO 07	**Actividad 07: Elaboración de reportes comparativos para promover la competencia por ca**	**REPORTE**																		
7.1	Elaborar el Ranking de Calidad Distrital, para su difusión	Ranking de Calidad Distrital elaborado para su difusión	4	4	4	100%								0		4	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\7.1. Ranking de Calidad Distrital	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
7.2	Elaborar reportes comparativos respecto al desempeño de indicadores de calidad, para su difusión	Reportes comparativos presentados, para su difusión	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\7.2. Comparativos de los indicadores de calidad	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	
7.3	Elaborar reportes comparativos respecto a los tiempos promedios de afectación por interrupciones y devoluciones, para su difusión	Reportes comparativos presentados, para su difusión	2	1	2	200%			1	1			1	1	100%	3	150%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\7.3. Elaborar reportes comparativos respecto a los tiempos promedios de afectación por interrupciones	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
7.4	Elaborar reporte comparativo respecto a las sanciones impuestas, para su difusión	Reportes comparativos presentados, para su difusión	2	2	2	100%								0		2	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\7.4. Reporte Multas	Coordinación de Gestión	POI
7.5	Publicar en la página web los indicadores de calidad de voz (medición en campo)	Reporte de indicadores de calidad de voz publicado en la web institucional	2	2	2	100%								0		2	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\7.5. Publicacion en la web de indicadores de voz	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
AO 08	**Inversiones**																			
8.1	Gestionar la adquisición de camionetas para labores de fiscalización por renovación (IOARR 2572533)	Camionetas Adquiridas	10	2	2	100%			8	8		8		8	100%	10	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\8.1. Vehiculos	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI
8.2	Gestionar la adquisición de equipos de medición de calidad (IOARR 2599670)	Equipos de medición de calidad adquiridos	2						2	2				0	0%	0	0%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\8.2 Camionetas gestion 2023	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)	POI

(1) Supervisiones y/o monitoreos

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: PACHECO ZEVALLOS Luis Alejandro FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 26/01/2024 19:31:22-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN DE INDICADORES
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 1

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

Unidades organizacionales: Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia
Dirección de Fiscalización e Instrucción
Secretaría Técnica de Solución de Controversias

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	Nivel PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
1	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil	Índice	1.06				1.06	1.00	95%	1.00	95%	Base de Datos W:\2023\GESTION\OPPM\POI\REPORTES\4TO TRIMESTRE\EVIDENCIAS	DPRC	PP
2	Índice de intensidad competitiva de internet móvil	Índice	1.08				1.08	1.10	102%	1.10	102%	Base de Datos W:\2023\GESTION\OPPM\POI\REPORTES\4TO TRIMESTRE\EVIDENCIAS	DPRC	PP
3	Índice de intensidad competitiva de internet fijo	Índice	1.15				1.15	1.35	117%	1.35	117%	Base de Datos W:\2023\GESTION\OPPM\POI\REPORTES\4TO TRIMESTRE\EVIDENCIAS	DPRC	PP
4	% de problemas de competencia del mercado de telecomunicaciones con análisis efectivo.	Porcentaje	79%				79%	100%	127%	100%	127%	Base de Datos W:\2023\GESTION\OPPM\POI\REPORTES\4TO TRIMESTRE\EVIDENCIAS	DPRC	POI
5	% de recomendaciones para mejorar la competencia, implementadas	Porcentaje	78%				78%	90%	115%	90%	115%	Base de Datos W:\2023\GESTION\OPPM\POI\REPORTES\4TO TRIMESTRE\EVIDENCIAS	DPRC	POI
6	% acumulado de normas vigentes actualizadas (modificadas o derogadas).	Porcentaje	40%				40%	42%	105%	42%	105%	Base de Datos W:\2023\GESTION\OPPM\POI\REPORTES\4TO TRIMESTRE\EVIDENCIAS	DPRC	POI
7	% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Porcentaje	85%				85%	91%	107%	91%	107%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
8	% de recomendaciones de informes instructivos, acogidas	Porcentaje	85%				85%	96%	113%	96%	113%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
9	% de resoluciones declaradas nulas	Porcentaje	10%				10%	0%	111%	0%	111%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
10	% de cumplimiento de la agenda normativa	Porcentaje	80%				80%	60%	75%	60%	75%	Base de Datos W:\2023\GESTION\OPPM\POI\REPORTES\4TO TRIMESTRE\EVIDENCIAS	DPRC	
11	% de controversias de libre y leal competencia resueltas en un plazo menor al establecido	Porcentaje	80%				80%	89%	111%	89%	111%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: QUISO CORDOVA Lennin Frank FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 29/01/2024 15:46:51-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: MATOS FERNANDEZ Zaret FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31/01/2024 15:15:31-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

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

Unidades organizacionales: Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia
Dirección de Fiscalización e Instrucción
Secretaría Técnica de Solución de Controversias

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AEI 04.01: Marco normativo actualizado que promueve la competencia efectiva entre empresas operadoras y fomente la accesibilidad del servicio.																				
AO 01	**ACTIVIDAD 01: Vigilancia de problemáticas del mercado de telecomunicaciones**																			
1.1	Informe del desempeño financiero general del sector y especifico de las principales empresas del sector.	Informe elaborado	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	Se elaboró informe y el mismo se encuentra en W:\2023\GESTION\OPPM\POI\REPORTES\4TO TRIMESTRE\EVIDENCIAS	DPRC	POI
1.2	Reporte de la tendencia de la demanda en el mercado de las telecomunicaciones	Reporte elaborado	1	1	0	0%						1		1		1	100%	https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/860	DPRC	POI
1.3	Reporte de la oferta de planes dirigidos al segmento residencial de las empresas operadoras en los mercados de telecomunicaciones	Reporte elaborado	1		1				1	1					0%	1	100%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC	POI
1.4	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 elaborado	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	Se elaboró reporte y el mismo se encuentra en W:\2023\GESTION\OPPM\POI\REPORTES\4TO TRIMESTRE\EVIDENCIAS	DPRC	POI
1.5	Reporte de los niveles tarifarios ofrecidos en otros países para planes representativos en los diferentes mercados de telecomunicaciones	Reporte elaborado	10	10	10	100%										10	100%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC	POI
1.6	Reporte del estado de las asignaciones del espectro radioeléctricos y su uso	Reporte elaborado	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	Se elaboró reporte y el mismo se encuentra en W:\2023\GESTION\OPPM\POI\REPORTES\4TO TRIMESTRE\EVIDENCIAS	DPRC	POI
1.7	Reporte de los cambios tecnológicos en el mercado	Reporte elaborado	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	Se elaboró reporte y el mismo se encuentra en W:\2023\GESTION\OPPM\POI\REPORTES\4TO TRIMESTRE\EVIDENCIAS	DPRC	POI
1.8	Documentos de investigación	Documento de investigación elaborado	3	2	2	100%			1	1			1	1	100%	3	100%	Se elaboró reporte y el mismo se encuentra en W:\2023\GESTION\OPPM\POI\REPORTES\4TO TRIMESTRE\EVIDENCIAS	DPRC	
1.9	Reporte sobre conductas relacionadas a las materias de controversias	Reporte o informe presentado	1	1	1	100%										1	100%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
1.10	Elaborar un documento que recopile la capacitación de Indecopi sobre inspección de conductas anticompetitivas y uso de herramientas tecnológicas del laboratorio forense.	Documento elevado a GG	1	1	1	100%										1	100%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
1.11	Actualizar el contenido del Libro "Competencia y Regulación:20 años de jurisprudencia".	Contenido actualizado derivado a OCRI	1	1	1	100%										1	100%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
1.12	Elaborar el análisis de posibles conductas colusivas de los agentes	Informe de análisis	1	1	1	100%										1	100%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC	
AO 02	**ACTIVIDAD 02: Análisis de mercados y evaluación expost**																			
2.1	Informe del desarrollo del mercado de internet fijo (proveedor importante)	Informe de diagnóstico	1		1		1			1					0%	1	100%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC - SD Competencia	
2.3	Análisis de norma de imputación tarifaria	Informe de diagnóstico	1		0		1			1			0	0	0%	0	0%	No se obtuvo el informe de diagnóstico	DPRC - SD Competencia	POI
2.6	Análisis del mercado de larga distancia y las normas aplicables	Informe de diagnóstico	1	1	1	100%										1	100%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC - SD Competencia	
2.8	Comunicar temas dada su alta contribución en la competencia del mercado.	Comunicaciones de temas relevantes	SR		42					SR	7	6	4	17		59		BD con información publicada en la web W:\2023\GESTION\OPPM\POI\REPORTES\4TO TRIMESTRE\EVIDENCIAS	DPRC	POI
2.9	Revisión expost normativa	Informe de diagnóstico	4		0			2	2	4			4	4	100%	4	100%	Resoluciones 65-2023-CD/OSIPTEL, 5-2023-CD/OSIPTEL e Informe 552-DPRC/2023	DPRC	
2.10	Revisión de norma que determina Proveedor Importante en el mercado N° 25: Acceso mayorista para Internet y transmisión de datos	Informe de análisis	1	1	1	100%										1	100%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC	POI

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: QUISO CORDOVA Lennin Frank FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 29/01/2024 15:47:02-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: MATOS FERNANDEZ Zaret FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31/01/2024 15:15:41-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

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

Unidades organizacionales: Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia
Dirección de Fiscalización e Instrucción
Secretaría Técnica de Solución de Controversias

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AO 03	**ACTIVIDAD 03: Mejora e implementación de herramientas para el empoderamiento del usuario**																			
3.1	Gestionar la implementación del nuevo Sistema de Información y Gestión de Estadísticas Periódicas – SIGEP	Servicio Contratado	1		0				1	1				0	0%	0	0%	No se contrató el servicio	OTI - AREA USUARIA DPRC	
3.2	Gestionar la actualización de mejora en las funcionalidades y/o módulos de la plataforma SIRT	Servicio Contratado	1		0				1	1				0	0%	0	0%	No se contrató el servicio	OTI - AREA USUARIA DPRC	
3.3	Reporte de estadísticas sectoriales (datasets PUNKU)	Datasets publicados en PUNKU	4		1				4	4			4	4	100%	5	125%	Datasets publicados en PUNKU	DPRC - SD Regulación	
AO 04	**ACTIVIDAD 04: Regulación tarifaria minorista y mayorista**																			
4.1	Elaborar medidas regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.	Medidas regulatorias	8	5	6	120%			3	3	1	1		2	67%	8	100%	Resoluciones 308-2023-CD/OSIPTEL y 276-2023-CD/OSIPTEL	DPRC	PP
4.2	Ajustes trimestrales de tarifas de servicios de categoría I de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	4	3	3	100%		1		1		1		1	100%	4	100%	Resolución N° 00308-2023-CD/OSIPTEL	DPRC - SD Regulación	POI
4.3	Ajuste de la tarifa local Fijo- Móvil de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100%										1	100%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC - SD Regulación	POI
4.4	Ajuste de las Tarifa Social de TM	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100%										1	100%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC - SD Regulación	POI
4.5	Diferenciación de los cargos de interconexión tope para su aplicación en áreas urbanas y rurales	Resolución aprobada por Consejo Directivo	2	2	3	150%										3	150%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC - SD Regulación	POI
4.6	Revisión de cargos de interconexión tope relacionados a las redes fijas	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100%										1	100%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC - SD Regulación	POI
4.7	Desarrollar propuesta de desregulación de las tarifas tope para las llamadas fijo-móvil	Propuesta de desregulación	1		0				1	1					0%	0	0%	No se ejecutó propuesta	DPRC - SD Regulación	POI
4.8	Desarrollar propuesta para tarifas de proyectos regionales	Propuesta de Tarifas aprobadas	1		2				1	1					0%	2	200%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC - SD Regulación	POI
4.9	Gestionar el concurso para contar con el nuevo administrador de la base de datos de portabilidad	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1		1		1			1					0%	1	100%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC - SD Regulación	POI
4.10	Desarrollar la fijación de tarifas por reconexión de servicio y por los servicios previstos en las Condiciones de Uso	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1		0		1			1					0%	0	0%	No se aprobó la resolución	DPRC - SD Regulación	POI
AO 05	**ACTIVIDAD 05: Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas**																			
5.1	Modificar del Reglamento de Calidad	Nuevo Reglamento aprobado	1		0				1	1				0	0%	0	0%	No se aprobó reglamento	DPRC - SD Regulación	POI
5.2	Modificación de Condiciones de Uso (flexibilidad comercial)	Norma aprobada	1	1	1	100%										1	100%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC - SD Competencia	POI
5.3	Modificación de Reglamento SIRT	Norma aprobada	1	1	1	100%										1	100%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC - SD Competencia	POI
5.4	Modificación de Reglamento de Portabilidad	Norma aprobada	1		0				1	1					0%	0	0%	Se aprobó la propuesta para comentarios, mediante Resolución N° 226-2023-CD/OSIPTEL (1.8.23), en la sesión del 20 de julio. Mediante Resolución N° 276-2023-CD/OSIPTEL (3.10.23), se aprobó una nueva versión para comentarios del proyecto normativo. Finalmente, la versión final de la norma se elevó a la Alta Dirección en diciembre del 2023 y estaba programado para la sesión de Consejo Directivo (CD) del 28.12.23; no obstante, la misma fue cancelada y se ha reprogramado para enero del 2024.	DPRC - SD Competencia	POI
5.5	Modificación de los Lineamientos de Calidad Regulatoria	Norma modificada	1		0			1		1					0%	0	0%	No se aprobó la norma	DPRC - SD Regulación	POI

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: QUISO CORDOVA Lennin Frank FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 29/01/2024 15:47:16-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

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

Unidades organizacionales: Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia
Dirección de Fiscalización e Instrucción
Secretaría Técnica de Solución de Controversias

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
5.6	Desarrollar la Modificación de normas relativas al mercado de larga distancia	Norma Aprobada	1		0				1	1					0%	0	0%	En el marco de las mejores prácticas recomendadas por la OECD, en febrero de 2023 se publicó el documento soporte para la consulta pública respecto al servicio de larga distancia, siendo que hasta finales de abril se recibieron comentarios y a partir del análisis de la información recibida, mediante Resolución N° 349-2023-CD/OSIPTEL se aprobó la versión para comentarios. Al haber añadido la etapa de "consulta pública" de manera previa a la publicación para comentarios, no fue posible culminar la versión final de la norma en el 2023.	DPRC - SD Regulación	POI
5.7	Derogar el Reglamento de Cobertura y modificación de NRIP, CDU y Reglamento de Calidad	Propuesta de norma	1	1	1	100%										1	100%	Ya se cumplió esta actividad	DPRC - SD Regulación	POI
5.8	Modificar las Normas complementarias OMV	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	0	0%										0	0%	El **31 de agosto** de 2023, se aprobó la versión para comentarios en la sesión de Consejo Directivo N° 946; no obstante, debido a la indicación de la Alta Dirección, no se podía elevar los documentos para firma, sino hasta que se tuviera el GANTT Normativo a fin de verificar la cantidad de normas que se encontraban en etapa de comentarios de las empresas y evitar una sobrecarga. En ese marco, no fue sino hasta octubre que tuvimos la aprobación de elevar los documentos para firma y mediante Resolución N° 00280-2023-CD/OSIPTEL de fecha **6 de octubre** de 2023, se publicó en el peruano, otorgando un plazo de **30 días calendario.** Adicionalmente, en noviembre se recibieron s**olicitudes de ampliaciones de plazo** de CLARO y ENTEL, siendo que mediante Resolución N° 334-2023-CD/OSIPTEL se **amplió el plazo** para comentarios en 10 días hábiles. Debido a ello, no fue posible culminar la versión final de la norma en el 2023.	DPRC - SD Regulación	POI
5.9	Modificar las Normas complementarias OIMR	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1		0				1	1					0%	0	0%	No se aprobó la resolución	DPRC - SD Regulación	POI
AO 06	**ACTIVIDAD 06: Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico; así como elaboración de informes de renovación de concesiones**																			
6.1	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		11					SR	1	2	3	6		17		Resoluciones de GG N°: 357, 377, 389, 434, 435 y 437 2023-GG/OSIPTEL	DPRC - SD Regulación	POI
6.2	Elaborar resoluciones que aprueban los mandatos de interconexión, dinero electrónico, compartición de infraestructura u operadores móviles virtuales.	Resoluciones aprobadas	SR		38					SR	6	2	1	9		47		Resoluciones de CD N°: 279, 286, 288, 303, 305, 306, 316 y 317, 344-2023-CD/OSIPTEL	DPRC - SD Regulación	POI
6.3	Elaborar Informes de renovación de concesiones, a solicitud del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Informes remitidos al MTC	SR		4					SR	1			1		5		Informe elevado a GG N° 166-DPRC/2023	DPRC - SD Regulación	POI
6.4	Realizar el cálculo de las multas de los procedimientos sancionadores	Multas calculadas	SR		505					SR	60	82	11	153		658		Se atendieron 29 expedientes de cálculos de multas en el trimestre, correspondientes al calculo de 153 multas.	DPRC - SD AR	POI
AO 07	**ACTIVIDAD 07: Fiscalización tarifaria y de interconexión**																			
7.1	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de obligaciones tarifarias y temas conexos (UM Act 2, P2)	Intervenciones [1]	12	9	9	100%	1	1	1	3	2	1	1	4	133%	13	108%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\7.1. P2 Tarifas	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)	PP
7.2	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de las condiciones técnicas de la interconexión y normativa a nivel mayorista (compartición de infraestructura, OMV, OIMR, dinero electrónico, entre otros) según requerimiento	Intervenciones [1]	SR		4					SR			1	1		5		P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\7.2. P2 Interconexión e Infraestructura	SDF (Supervisión de la Calidad de los Servicios)	PP
7.3	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		3					SR						3		P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\7.3. P2 Practicas Anticompetitivas	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)	PP
7.4	Evaluar resultados y elaborar, de corresponder, reportes comparativos respecto de las supervisiones en materia de competencia.	Reportes	SR		0					SR						0			SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)	POI

Firmado digitalmente por: QUISO CORDOVA Lennin Frank FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 29/01/2024 15:47:30-0500

Firmado digitalmente por: PACHECO ZEVALLOS Luis Alejandro FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 26/01/2024 19:33:43-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

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

Unidades organizacionales: Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia
Dirección de Fiscalización e Instrucción
Secretaría Técnica de Solución de Controversias

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AEI 04.02: Control del cumplimiento de las normas de libre y leal competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.																				
AO 08	**ACTIVIDAD 08: Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones**																			
8.1	Resolución de expedientes de solución de controversias	Expedientes resueltos	5	2	8	400%			3	3	2			2	67%	10	200%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	PP
8.2	Emitir Resolución sobre Admisibilidad de procedimientos	Resolución de admisibilidad	SR		5					SR						5		Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
8.3	Emitir Informe Instructivo	Informe Instructivo	SR		5					SR						5		Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	
8.4	Emitir Resolución Final de los Cuerpos Colegiados	Resoluciones finales	SR		7					SR	2			2		9		Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
8.5	Tramitar Procedimiento sancionador por incumplimiento de resoluciones de los Órganos Colegiados	Resoluciones finales	SR		1					SR						1		Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
8.6	Tramitar Procedimiento sancionador por infracciones cometidas durante la tramitación de controversias	Resoluciones finales	SR		0					SR						0			STSC	POI
8.7	Tramitación de medidas cautelares y/o excepciones	Resoluciones	SR		13					SR						13		Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
8.8	Realizar Seguimiento al cumplimiento de las resoluciones emitidas por los Órganos Colegiados que ordenen medidas correctivas o cautelares	Informe de seguimiento	SR		0					SR						0			STSC	POI
8.9	Trasladar recursos de apelación	Oficio que corre traslado de la apelación	SR		0					SR						0			STSC	POI
8.10	Emitir resolución sobre recursos de apelación	Resoluciones	SR		7					SR	1		2	3		10		Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
8.11	Establecer los criterios 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 criterios elevados a PD	1	1	1	100%										1	100%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
8.12	Elaborar y difundir una matriz que contenga criterios de importancia e impacto de las controversias resueltas por las instancias de solución de controversias.	Matriz de evaluación elevado a AD	1	1	1	100%										1	100%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
8.13	Evaluar la uniformidad o discrepancia de criterios entre las instancias de solución de controversias	Informe de evaluación elevado a PD	1	1	1	100%										1	100%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
AO 09	**ACTIVIDAD 09: Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia (vigilancia del producto 2)**																			
9.1	Identificar conductas o problemas de competencia que son materia de investigación de oficio de manera que puedan ser tramitadas oportunamente	Documentos que contengan investigaciones.	3	1	3	300%			2	2			1	1	50%	4	133%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	
AO 10	**ACTIVIDAD 03: Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas**																			
10.1	Elaborar documentos de abogacía de la competencia en el mercado de telecomunicaciones	Documento de abogacía de la competencia	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
10.2	Emitir opinión o comentarios sobre propuestas normativas o Informes recibidos.	Opinión sustentada	SR		14					SR	1	1		2		16		Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
10.3	Actualizar los Lineamientos Generales para la aplicación de las normas de represión de la competencia desleal en el ámbito de las telecomunicaciones	Documento final presentado ante TSC	1	1	1	100%										1	100%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI
10.4	Elaborar una Guía de protección de la libre competencia para las asociaciones gremiales del sector telecomunicaciones.	Documento final presentado	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	Evidencias POI 2023 - STSC.xlsx	STSC	POI

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: QUISO CORDOVA Lennin Frank FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 29/01/2024 17:04:21-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: MATOS FERNANDEZ Zaret FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31/01/2024 15:16:01-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN DE INDICADORES
Evaluación al IV Trimestre

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos
Unidades organizacionales: Dirección de Atención y Protección del Usuario
Dirección de Fiscalización e Instrucción
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	Responsable
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.	Porcentaje	47%				47%	57.5%	122%	58%	122%		DAPU-SDP
2	% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación del OSIPTEL	Porcentaje	71%				71%	73%	103%	73%	103%		DAPU-SDU
3	Tasa de variación de las denuncias ingresadas respecto de los reclamos presentados a las empresas operadoras	Porcentaje	-8.30%				-8%	-8%	100%	-8%	100%		STSR
4	% de actividades del plan de orientación a usuarios desarrolladas	Porcentaje	90%				90%	100%	111%	100%	111%		DAPU
5	Índice de la Calidad de Atención al usuario del mercado de telecomunicaciones	Índice	12.00				12.00	13.10	109%	13.10	109%		DAPU-SDP
6	Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad de atención al usuario	Índice	1.01				1.01	1.46	1.44	1.46	144%		DFI / SDF
7	% de resoluciones del TRASU que fueron cumplidas en plazo por las empresas operadoras	Porcentaje	70%				70%	73%	104%	73%	104%		STSR
8	% de expedientes de apelaciones y quejas resueltos dentro del plazo establecido	Porcentaje	90%				90%	69%	77%	69%	77%		STSR
9	% trámites autogestionados	Porcentaje	32%				32%	40%	125%	40%	125%		DAPU-SDP
10	% de problemas reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras.	Porcentaje	81%				81%	71%	88%	71%	88%		DAPU
11	Tasa de variación en el uso de las herramientas digitales en beneficio de los usuarios	Porcentaje	5%				5%	8%	162%	8%	162%		DAPU
12	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija.	Índice	54%				54%	67%	1.24	0.67	124%		DAPU-SDP
13	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil.	Índice	70%				70%	69%	0.99	0.69	99%		DAPU-SDP
14	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet.	Índice	61%				61%	72%	1.18	0.72	118%		DAPU-SDP
15	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable.	Índice	68%				68%	70.2%	1.03	0.70	103%		DAPU-SDP
16	% de usuarios que conocen cómo ejercer sus derechos	Porcentaje	LB				LB	31%	100.00	31%	100%		DAPU-SDP
17	% de recursos de apelación resueltos en segunda instancia dos días antes del plazo establecido	Porcentaje	85%				85%	72%	0.84	72%	84%		STSR
18	% de denuncias atendidas en plazo menor a 28 días hábiles	Porcentaje	85%				85%	82%	0.96	82%	96%		STSR
19	Porcentaje de resoluciones de expedientes de recursos de apelación y quejas notificadas en plazo	Porcentaje	85%				85%	91%	1.07	91%	107%		STSR
20	% de intervenciones o gestiones del OSIPTEL con solución favorable a los casos reportados por los usuarios.	Porcentaje	66%				66%	71%	1.08	71%	108%		DAPU

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: PICCINI ANTON Tatiana Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 25/01/2024 18:24:54-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CUYAMANCO Alexandra Selena FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29/01/2024 20:34:39-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: PACHECO ZEVALLOS Luis Alejandro FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 26/01/2024 19:34:10-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos
Unidades org Dirección de Atención y Protección del Usuario
Dirección de Fiscalización e Instrucción
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AEI 01.01: Gestión de conocimiento relevante para empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.																				
AO 01	**ACTIVIDAD 01: Vigilancia a la problemática relacionada a la calidad de atención a los usuarios**																			
1.1	Informe de análisis de resultados de la encuesta de satisfacción	Informe elevado a AD	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	POI
1.2	Informe de análisis de resultados de la encuesta de la calidad de atención al usuario	Informe elevado a AD	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	POI
1.3	Gestionar el desarrollo del estudio sobre la calidad de atención al usuario de los servicios de telecomunicacioines	Informe de resultados del estudio remitido a la GG	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	Se remitió el informe trimestral de resultados mediante Memorando 02784-DAPU/2023, de fecha 12/12/2023	DAPU-SDP	POI
1.4	Realizar reportes de identificación de patrones de conductas no deseadas realizadas por los usuarios en el proceso de atención de reclamos (1era y 2da instancia	Reporte remitido a la GG	2	1	1	100%		1		1			1	1	100%	2	100%	Se remitió el reporte semestral de resultados mediante Memorando 02750-DAPU/2023, de fecha 01/12/2023	DAPU-SDP	
1.5	Diseño de herramienta de identificación de casos críticos de usuarios.	Herramienta de identificación en uso	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	POI
1.6	Realizar reportes sobre los casos críticos de usuarios	Reportes presentados	3	2	2	100%	1			1	1			1	100%	3	100%	Se remitió el reporte semestral de casos críticos mediante Memorando02395-DAPU/2023, de fecha 31/10/2023	DAPU-SDP	POI
1.7	Desarrollar reportes de análisis sobre la información contenida en los expedientes virtuales de reclamos de las empresas operadoras	Reportes presentados	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	POI
AO 02	**ACTIVIDAD 02: Seguimiento a las acciones de calidad de atención a los usuarios**																			
2.1	Gestionar el desarrollo del estudio sobre nivel de satisfacción de los usuarios con sus servicios de telecomunicaciones, así como evaluación del nivel de conocimiento de sus derechos y obligaciones	Informe de resultados del estudio	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	Se brindó conformidad al estudio presentado por la Universidad Pacífico con Memorando 02957-DAPU/2023, de fecha 27/12/2023	DAPU-SDP	POI
2.2	Medición de ranking de la calidad de atención de las empresas operadoras	Ranking de calidad de atención elevado a la AD	2	2	2	100%										2	100%		DAPU-SDP	
2.3	Elaborar boletines informativos relacionados a las actividades de la DAPU	Boletín difundido	4	3	3	100%	1			1	1			1	100%	4	100%	El 31/10/2023 se remitió vía correo electrónico el Boletín trimestral Usuarios al día.	DAPU-SDP	POI
2.4	Medición de ranking del desempeño en la atención de reclamos de las empresas operadoras del servicio móvil	Ranking de desempeño elevado a AD	2	2	2	100%										2	100%		DAPU-SDP	POI
2.5	Analizar expedientes de reclamos en primera instancia y proponer acciones de mejora que correspondan	Reporte de expedientes de reclamos revisados	2	1	1	100%	1			1	1			1	100%	2	100%	Mediante Memorando 02385-DAPU/2023 de fecha 30/10/2023, se remitió a la GG el reporte de revisión de expedientes de reclamos.	DAPU-SDP	POI
2.6	Desarrollar la Medición del Ranking de reclamos bajo una nueva metodología	Ranking de Reclamos elevado a la AD	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	POI
2.7	Desarrollar la Medición de ranking de la calidad de atención de las empresas operadoras bajo nueva metodología	Ranking de Calidad de Atención elevado a la AD	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	POI
2.8	Evaluar el conocimiento del personal de atención de las empresas operadoras	Evaluación realizada	2	1	1	100%			1	1		1	1	2	200%	3	150%	En noviembre se llevó a cabo la capacitación a personal de Teléfonica del Perú S.A.A., y en el mes de diciembre se llevó a cabo la capacitación dirigida a la empresa Cable Andina S.A.C.	DAPU-SDU	POI
AO 11	**ACTIVIDAD 11: Servicio de orientación y atención al usuario**																			
11.1	Realizar orientaciones a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones	Usuarios orientados (UM Act PP)	518,519	395,616	676,142	171%	44394	41745	36764	122,903	59438	59524	37210	127,342	104%	803484	155%	FUENTE: ATUS	DAPU-SDU-ORS	PP
11.2		Orientaciones ejecutadas	529,696	403,992	684,519	169%	45326	42679	37699	125,704	60489	60617	37885	130,161	104%	814680	154%	FUENTE: ATUS	DAPU-SDU-ORS	PP
11.3	Desarrollar actividades dirigidas a personas con discapacidad	Actividades ejecutadas	76	57	99	174%	6	7	6	19	25	10	11	46	242%	145	191%	FUENTE: ATUS	DAPU-SDU-ORS	POI
11.4	Desarrollar material informativo en braille para personas con discapacidad visual	Material informativo desarrollado	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDU	POI
11.5	Elaborar el Informe de resultados del Plan de Capacitación	Informe de resultados	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDU	POI

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
PICCINI ANTON Tatiana
Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 25/01/2024 18:25:24-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos
Unidades org Dirección de Atención y Protección del Usuario
Dirección de Fiscalización e Instrucción
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
11.6	Elaborar un informe sobre la atención de las reclamaciones formuladas por los usuarios en el libro de reclamaciones del OSIPTEL	Informe de resultados	2	2	2	100%										2	100%		DAPU-SDU	POI
11.7	Gestionar la encuesta sobre calidad de atención del servicio de orientación del OSIPTEL	Informe de resultados de la encuesta	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	Se brindó conformidad al estudio presentado por Arellano Marketing con Memorando 02860-DAPU/2023, de fecha 20/12/2023	DAPU-SDU	POI
11.8	Reportar el cumplimiento de indicadores relacionados al servicio de Orientación	Reporte de cumplimiento	4	3	3	100%		1		1			1	1	100%	4	100%	El 29/12/2023, se remitió vía correo electrónico los resultados de los indicadores en el marco del SGC.	DAPU-SDU	POI
11.9	Implementación del Asistente Virtual	Sistema aprobado por UO	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDU	POI
	Implementación del Asistente Virtual	Sistema en uso	1					1		1			1	1	100%	1	100%	El asistente virtual fue implementado en nuestra página web el día 28/12/2023	DAPU-SDU	POI
11.10	Gestionar las denuncias en sedes institucionales a nivel nacional	Denuncias tramitadas	1,800	1,350	2,938	218%	150	150	150	450	506	419	290	1,215	270%	4153	231%	Registros internos	DAPU-SDU	POI
11.11	Gestionar con empresas operadoras la atención de solicitudes de los usuarios (excepto casos relacionados al cumplimiento de normas relacionadas al registro nacional de equipos terminales móviles)	Gestiones finalizadas	78	57	111	195%	7	7	7	21	20	10	6	36	171%	147	188%	Cartar dirigidas a los usuarios finalizando la gestión de su caso.	DAPU-SDP	POI
11.12	Implementar la plataforma de Capacitación para Usuarios (Aula virtual)	Sistema aprobado por UO	1		0			1		1			1	1	100%	1	100%	Se brindó conformidad al desarrollo de la plataforma de capacitación con Memorando 02966-DAPU/2023, de fecha 28/12/2023	DAPU-SDU	
	Implementar la plataforma de Capacitación para Usuarios (Aula virtual)	Sistema en uso	1		0				1	1					0%	0	0%	Mediante Memorando 2966-DAPU/2023 de fecha 28.12.2023, se brindó conformidad al Sistema Aula Virtual. Al darse la conformidad en esa fecha, no se logró poder programar el uso de la herramienta en el mes de diciembre, pero se está iniciando con una marcha blanca en el mes de enero. Sólo ha sido utilizado en los ambientes de prueba.	DAPU-SDU	
11.13	Nuevo modelo de calidad de atención del servicio de atención del Osiptel	Documento elevado a GG	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDU	POI
11.14	Realizar acciones de monitoreo de la calidad de atención del OSIPTEL	Monitoreos realizados	4	3	3	100%		1		1		1		1	100%	4	100%	Mediante Informe 00005-DAPU/ORS/2023 de fecha 28/11/2023, se actualizaron los resultados del monitoreo realizado a los canales de atención presencial y escrito.	DAPU-SDU	POI
11.15	Gestionar el Diseño de Sistema Centralizado de Atención de Usuarios	Requerimientos funcionales remitidos a OTI.	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDU-SDP	POI
11.16	Definir propuesta -de acciones para fortalecer el canal de atención telefónico FONOAYUDA	Acciones propuestas elevadas a GG	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDU	POI
11.17	Gestionar la implementación de una pantalla interactiva para mejorar el seguimiento de indicadores del Fono ayuda	Pantalla interactiva implementada	1		0			1		1			1	1	100%	1	100%	El 30/12/2023, se implementó la pantalla interactiva para realizar el seguimiento de indicadores de atención del Contact Center.	DAPU-SDU	POI
11.18	Gestionar la primera etapa del despliegue del Modelo del Servicio de Atención	Modelo del Servicio de Atención desplegado	1		0				1	1	1			1	100%	1	100%	Durante octubre se realizó el despliegue del nuevo modelo de atención en 3 grupos de colaboradores de todos los canales de atención del OSIPTEL.	DAPU-SDU	POI
11.19	Gestionar la contratación del servicio de cliente incógnito para evaluar el despliegue del Modelo de Calidad de Atención	Reporte de evaluación	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	El 06/12/2023, mediante SISDOC 62999-2023/MPV, se presentó la evaluación de cliente incógnito realizado durante el mes de noviembre.	DAPU-SDU	POI
11.20	Gestionar la apertura de nuevo local del Centro de Orientación de Cercado de Lima	Oficina en atención	1		0		1			1	1			1	100%	1	100%	El 23/10/2023 se aperturó la oficina del Cercado de Lima.	DAPU-SDU	POI
11.21	Gestionar la acción para incrementar la capacidad de atención telefónica del FonoAyuda	Acción Realizada	1	1	0	0%					1			1		1	100%	Durante setiembre se contrataron a 3 orientadores adicionales y 1 supervisor de Contact Center. Luego, en octubre se modificó la contratación de 3 orientadores bajo la modalidad service a la modalidad CAS.	DAPU-SDU	POI
11.22	Gestionar el acondicionamiento de las oficinas regionales para enfrentar los efectos del fenómeno del niño	Oficina regional acondicionada	6		0			6		6		8		8	133%	8	133%	Se acondicionaron las siguientes oficinas: 1. Ancash 2. Cajamarca 3. Huanuco 4. La Libertad 5. Lambayeque 6. Loreto 7. Piura 8. Tumbes	DAPU-SDU	POI

REPÚBLICA DEL PERÚ
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
PICCINI ANTON Tatiana
Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 25/01/2024 18:25:37-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos
Unidades org Dirección de Atención y Protección del Usuario
Dirección de Fiscalización e Instrucción
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AO 12	**ACTIVIDAD 12: Asistencia a asociaciones y consejo de usuarios**																			
12.1	Brindar asistencia técnica a Asociaciones y Consejo de Usuarios	Asistencia técnica	18	14	15	107%	2	1	1	4	1	1	2	4	100%	19	106%	Se llevaron a cabo las siguientes actividades: - El 27/10/23, se realizó la ceremonia de agradecimiento y entrega de certificados al Consejo de Usuarios del periodo 2021-2023. - El 08/11/23, se realizó la presentación sobre las principales acciones que el OSIPTEL viene realizando en favor de los usuarios, así como la agenda pendiente. - El 19/12/23, se realizó el taller virtual del nuevo Consejo de Usuarios – 2023-2025, en el que se trató el tema "¿CÓMO PUEDO AUTOGESTIONAR TRÁMITES EN LOS APLICATIVOS DE LAS EMPRESAS OPERADORAS?" - El 19/12/23, se realizó el taller virtual del nuevo Consejo de Usuarios – 2023-2025, en el que se trató el tema: ¿SABÍAS QUE DESDE EL APLICATIVO DIGITAL DE TU EMPRESA OPERADORA PUEDES MIGRAR, DAR DE BAJA, SUSPENDER Y PRESENTAR RECLAMOS?	DAPU-SDP	PP
12.2	Elaborar un plan de actividades de fortalecimiento de asociaciones de usuarios.	Plan aprobado	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	POI
12.3	Coordinar la elaboración y gestionar la aprobación del POI de los consejos de usuarios.	POI de los CU aprobado por el CU	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	POI
12.4	Elaboración de Informe anual de actividades de los Consejos de Usuarios	Informe Anual de Resultados presentado al CD	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	Mediante Memorando 02981-DAPU/2023 de fecha 29/12/2023, se remitió a la Alta Dirección el reporte de actividades del Consejo de Usuarios.	DAPU-SDP	POI
12.5	Gestionar la Elección de los miembros de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL	Consejo de usuarios elegido	1		0		1			1	1			1	100%	1	100%	El 29/09/2023 se llevó a cabo el proceso de elección del Consejo de Usuarios 2023-2025. El 27/10/2023 se entregaron las credenciales a los miembros electos.	DAPU-SDP	POI
AEI 01.02: Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario.																				
AO 10	**ACTIVIDAD 10: Implementación de herramientas y contenido digital amigable.**																			
10.1	Identificar necesidades de información y desarrollar contenido amigable sobre cómo ejercer los derechos de los usuarios	Contenido elaborado	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	El 29/12/2023 se publicó en la página web un contenido nuevo relacionado a las compensaciones. OCRI confirmó la publicación vía correo electrónico.	DAPU-SDU	POI
10.2	Gestionar el desarrollo de programas radiales de orientación de corte local/regional	Programas radiales	358	317	317	100%	41			41	41			41	100%	358	100%	Se realizaron los programas radiales de acuerdo al Plan de Medios 2023. Se emitieron las conformidades correspondientes a las emisoras radiales.	DAPU-SDP-SDU-ORS	
10.3	Efectuar presentaciones sobre temas de orientación al usuario en medios de comunicación alternativos o redes sociales	Presentaciones en medios alternativos reportados en ATUS	280	220	1,260	573%	30	20	10	60	122	177	244	543	905%	1803	644%	Registro ATUS	DAPU-ORS	POI
10.4	Mejoras a la Herramienta Informática "Portal de Información de Usuarios" de información vinculada a usuarios	Mejora implementada	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	Mediante Informe 00122-DAPU/2023 de fecha 29/12/2023, se informó a la GG las mejoras implementadas al Portal de Información de Usuarios.	DAPU-SDP	
10.5	Gestionar la implementación de la Guía de información de Reclamos	Guía de información implementada	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	
10.7	Gestionar la aprobación del instructivo de la herramienta Checa Tu Caso con nuevos temas y otras mejoras funcionales	Instructivo aprobado	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	POI
10.8	Realizar actividades de difusión para fortalecer la integridad en la administración pública dirigido a la ciudadanía, la academia, la sociedad civil y/o el sector privado	Actividad con participación de externos	4	2	160	8000%	2			2					0%	160	4000%		DAPU-SDP	POI
10.9	Gestionar la implementación del registro de visitas en las sedes del OSIPTEL al interior del país.	Registro de visitas implementada	17	17	22	129%										22	129%		DAPU-SDP	POI
10.10	Aprobar el manual del SISDEN en lo concerniente a DAPU	Manual aprobado por UO	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	POI

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
PICCINI ANTON Tatiana
Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 25/01/2024 18:25:51-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos
Unidades org Dirección de Atención y Protección del Usuario
Dirección de Fiscalización e Instrucción
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AEI 03.01: Actualización de estándares de calidad efectivos a ser implementados por las empresas operadoras para mejorar la calidad de atención al usuario.																				
AO 04	**ACTIVIDAD 04: Marco normativo de protección al usuario**																			
4.1	Gestionar la conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación, baja u otros, propuestos por las empresas operadoras	Procedimiento con conformidad y/o aprobación	24	18	33	183%	2	2	2	6	2	2	2	6	100%	39	163%	Cartas con aprobaciones de procedimientos.	DAPU-SDP	POI
4.2	Gestionar la Modificación del TUO de las Condiciones de Uso	Norma aprobada por el CD	1	1	0	0%										0	0%	No se cumplió con esta actividad debido a que se pospuso la sesión del Consejo Directivo para el año 2024. La DAPU sí cumlió con entregar los documentos para la aprobación de la norma.	DAPU-SDP	POI
4.3	Desarrollar el análisis de impacto regulatorio de la modificación del Reglamento de Reclamos para el rediseño del proceso	Análisis de impacto regulatorio elevado al TRASU	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	POI
4.4	Desarrollar el Análisis de impacto regulatorio para la creación del Sistema de Denuncias del TRASU	Análisis de impacto regulatorio elevado al TRASU	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	POI
4.5	Diseñar procedimientos céleres o sumarísimos para resolver los reclamos o problemas de usuarios	Procedimiento célere o sumarísimo diseñado	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	
4.6	Gestionar la Modificación del Reglamento de Calidad de Atención al Usuario	Modificación normativa aprobada	1	1	0	0%							1	1		1	100%	Mediante Resolución de CD N° 00333-2023-CD/OSIPTEL de fecha 13/12/2023, se aprobó la modificación del Reglamento de Calidad de Atención.	DAPU-SDP	PP
AEI 03.02: Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de la atención al usuario																				
AO 05	**ACTIVIDAD 05: Identificación de problemáticas de casos para supervisión**																			
5.1	Informar sobre casos identificados que ameriten acciones de fiscalización y supervisión (excepto casos relacionados al cumplimiento de normas relacionadas al registro nacional de equipos terminales móviles).	Documento de comunicación elevado a DFI	93	69	170	246%	8	8	8	24	23	16	19	58	242%	228	245%	Memorandos remitidos a la DFI	DAPU-SDP	POI
5.2	Realizar acciones de fiscalización sobre problemáticas identificadas por la DAPU	Informe de acciones de fiscalización efectuadas	4	3	3	100%		1		1			1	1	100%	4	100%	Mediante Informe 00121-DAPU/2023, de fecha 29/12/2023, se reportaron las actividades de fiscalización realizadas por las Oficinas Regionales de Servicio.	DAPU-ORS	POI
AO 03	**ACTIVIDAD 03: Intervenciones para protección al usuario**																			
3.1	Analizar los casos presentados en las atenciones telefónicas a usuarios de las empresas operadoras para ranking de calidad de atención	Casos analizados	3,200	3,200	4,115	129%										4115	129%		DAPU-SDU	POI
3.2	Realizar el acciones de monitoreo a los canales de atención presencial sobre la calidad de atención brindada por las empresas operadoras	Acciones de Monitoreo	1,200	900	1,336	148%	100	100	100	300	110	121	113	344	115%	1680	140%	Registros internos	DAPU-SDU	POI
3.3	Realizar reuniones de trabajo con las oficinas regionales	Reuniones ejecutadas	16	12	19	158%	1	1	2	4	1	1	2	4	100%	23	144%		DAPU-ORS	POI
3.4	Desarrollar Comilés Macroregionales	Comilés ejecutados	12	9	9	100%		3		3			3	3	100%	12	100%		DAPU-ORS	POI
3.5	Desarrollar diagnóstico de la viabilidad de la implementación de un Sistema de Ventanilla Única	Diagnóstico elevado a la AD	1	1	1	100%										1	100%		DAPU-SDP	POI
3.6	Gestionar la implementación de mejoras de la atención a los usuarios por parte de las empresas operadoras, producto de los hallazgos identificados	Mejoras implementadas	2	1	3	300%			1	1		1	1	2	200%	5	250%	El 15 de noviembre y el 20 de diciembre, las empresas operadoras del servicio móvil bloquearon celulares con IMEI clonado, ello permite una mejor atención de las solicitudes de bloqueo por robo de los usuarios.	DAPU-SDP	
3.7	Evaluar la alternativa de implementar el canal de atención telefónica por parte del OSIPTEL en las oficinas de las empresas operadoras	Evaluación elevada a la GG	1	1	1	100%										1	100%	Mediante informe 00083-DAPU/2023, de fecha 28/08/2023, se sustentó la iniciativa de implementar un canal de atención telefónico en las oficinas de atención al cliente de TDP.	DAPU-SDP	
3.8	Gestionar la implementación de un piloto de atención telefónica por parte del OSIPTEL en las oficinas de las empresas operadoras	Piloto Implementado	1						1	1		1		1	100%	1	100%	En noviembre se implementó el canal telefónico de atención del OSIPTEL en las oficinas de San Miguel y Jockey Plaza de TDP como un piloto.	DAPU-SDU	
3.9	Actualizar los contratos tipo de los servicios públicos de telecomunicaciones en atención a la normativa vigente	Actualización realizada	1	1	1	100%										1	100%	Mediante informe 00082-DAPU/2023, de fecha 28/08/2023, se modificaron los contratos tipo.	DAPU-SDP	

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
PICCINI ANTON Tatiana
Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 25/01/2024 18:26:18-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos
Unidades org Dirección de Atención y Protección del Usuario
Dirección de Fiscalización e Instrucción
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AO 06	**ACTIVIDAD 06: Fiscalización al cumplimiento de la normativa del usuario**																			
6.1	Supervisar y/o monitorear la disponibilidad e interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones (Un Act 3.1.PP3)	Intervenciones [1]	40	30	41	137%	3	3	4	10	16	2	15	33	330%	74	185%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.1. P3 Interrupciones	SDF (Supervisión de la Calidad de los Servicios)	PP
6.2	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la normativa del usuario	Intervenciones [1]	108	77	110	143%	10	10	11	31	18	24	20	62	200%	172	159%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.2. P3 MNU	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)	PP
6.3	Supervisar y/o monitorear el funcionamiento de canales no presenciales	Intervenciones [1]	8	4	8	200%			4	4				0	0%	8	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.3. P3 Canales no presenciales	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)	PP
6.4	Supervisar y/o monitorear la correcta aplicación de las solicitudes de bajas y/o migraciones	Intervenciones [1]	12	12	14	117%								0		14	117%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.4. P3 Bajas y Migraciones	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)	PP
6.5	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la provisión de la velocidad mínima de internet	Intervenciones [1]	4	4	7	175%								0		7	175%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.5. P3 Velocidad Minima de internet	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)	PP
6.6	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	9	14	156%	3	3	5	11			8	8	73%	22	110%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.6. Planes de Cobertura	SDF (Supervisión de la Calidad de los Servicios)	PP
6.7	Desarrollar actualización del SISREP para la integración de los módulos de interrupciones y devoluciones	Sistema integrado aprobado por UO	1		0		1			1				0	0%	0	0%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.7. P3 Actualizacion SISREP_integrac Modulos Interrupciones_Devoluciones	SDF (Supervisión de la Calidad de los Servicios)	POI
	Desarrollar actualización del SISREP para la integración de los módulos de interrupciones y devoluciones	Sistema en uso	1		0				1	1				0	0%	0	0%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.7. P3 Actualizacion SISREP_integrac Modulos Interrupciones_Devoluciones	SDF (Supervisión de la Calidad de los Servicios)	POI
6.8	Contratación del servicio de verificación de la disponibilidad de los aplicativos informáticos (página web y aplicación móvil - app) de las empresas operadoras.	Servicio Contratado	1		0		1			1				0	0%	0	0%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.8 P3 Servicio Disponibilidad aplicativos informaticos	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)	POI
6.9	Realizar intervención de los sistemas y procesos usados por la empresa Telefónica del Perú, relacionadas con la prestación de sus servicios de atención a los usuarios.	Intervenciones [1]	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.9 P3 Intervención procesos TDP	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)	POI
6.10	Implementar mejoras en el Dashboard de Gestión del trámite de expedientes en los procesos de Fiscalización e Instrucción, para gestión interna.	Mejoras en evaluación	1		0				1	1	1			1	100%	1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.10 P3 Dashboard de Expedientes	Coordinación de Gestión	POI
6.11	Desarrollar Dashboard de las estadísticas de los procesos de Fiscalización e Instrucción, para consultas web.	Mejoras en evaluación	1		0				1	1	1			1	100%	1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.11 P3 Dashboard de Estadisticas	Coordinación de Gestión	POI
6.13	Desarrollar sistema para el control y seguimiento de atención de requerimientos y solicitudes de Información	Sistema en evaluación	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\6.13 P3 Atención Requerimeintos y solicitudes de Información	Coordinación de Gestión	POI
AEI 03.03: Solución de reclamos, apelaciones y quejas, oportuna, en beneficio del usuario																				
AO 07	**ACTIVIDAD 07: Solución de reclamos**																			
7.1	Emitir resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación (UM del PP)	34,000	24,500	31,045	127%	2,500	2,500	4,500	9,500	3,104	3,116	3,101	9,321	98%	40366	119%	REPORTE EXCEL INCLUYE LOS EXPEDIENTES DE RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTOS PERIODO ENERO DICIEMBRE 2023 ACTUALIZADO A LA FECHA DE CORTE DE 04/01/2024	STSR	PP
7.2	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resoluciones Notificadas	SR		30,665						3,104	3,116	3,101	9,321		39986			STSR	POI
7.3	Emitir Resoluciones que resuelven quejas	Resolución de apelación (UM del PP)	36,000	25,500	28,682	112%	3,500	3,500	3,500	10,500	1,862	1,766	1,601	5,229	50%	33911	94%	REPORTE EXCEL INCLUYE LOS EXPEDIENTES DE RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTOS PERIODO ENERO DICIEMBRE 2023 ACTUALIZADO A LA FECHA DE CORTE DE 04/01/2024	STSR	PP
7.4	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de queja	Resoluciones Notificadas	SR		28,144						1,862	1,766	1,601	5,229		33373			STSR	POI

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CUYAMANCO Alexandra Selena FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29/01/2024 20:35:05-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: PACHECO ZEVALLOS Luis Alejandro FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 26/01/2024 19:34:39-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos
Unidades org Dirección de Atención y Protección del Usuario
Dirección de Fiscalización e Instrucción
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AO 09	**ACTIVIDAD 09: Mejorar la gestión de expediente y resolución de reclamos del TRASU**																			
9.1	Elaborar el Informe seguimiento notificaciones: Evaluación y análisis de los resultados	Informe elevado a GG	3	2	2	100%	1			1	1			1	100%	3	100%	INFORME N°00063-STSR/2023 de fecha 02 de noviembre 2023.	STSR	POI
9.2	Elaborar y/o Adecuar plantillas en base a casuísticas recurrentes	Plantillas actualizadas en el SISTEMA	2		0				2	2		2		2	100%	2	100%	MEMORANDO N°00778-OTI/2023 Y MEMORANDO N°00783-OTI/2023 DE FECHA 23 NOVIEMBRE 2023 INCLUSIÓN DE PLANTILLA	STSR	POI
9.3	Difundir información relevante relacionada a los procedimientos de reclamos	Información Difundida	2	1	1	100%		1		1		1		1	100%	2	100%	CORREO DE FECHA 23 NOVIEMBRE CON LOS SIGUIENTES ENLACES: https://fb.watch/oBHrtLGCj/ https://twitter.com/OSIPTEL/status/1729499987275337770 https://www.instagram.com/p/COMTY3MLjhy/ https://youtu.be/F6dBmp3-9fY https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:ugcPost:7135265459947347968/	STSR	POI
9.6	Aprobar el manual del SISDEN en lo concerniente a STSR	Manual aprobado por UO	1	1	1	100%										1	100%		STSR	POI
	Gestionar la norma que aprueba el uso obligatorio del SISDEN	Norma aprobada por CD	1		0		1			1	1			1	100%	1	100%	RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 00284-2023-CD/OSIPTEL3/01/2024 Aprueban Norma que establece el Uso del Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones Emitidos en el Procedimiento de Reclamos - SISDEN	STSR	POI
	Gestionar las capacitaciones a las empresas operadoras en el uso del SISDEN	Capacitaciones realizadas (4)	4		0		4			4	4			4	100%	4	100%	REGISTRO DE CAPACITACION VIA TEMA: 25 (E EMPRESASA), 26 Y 30 OCTUBRE	STSR	POI
	Gestionar el uso obligatorio del SISDEN	Sistema en uso	1		0				1	1			1	1	100%	1	100%	ENLACE PARA USO DE EOS: PUBLICACION OCRI Enlace usuarios: https://www.gob.pe/51153-sistema-de-denuncias-por-incumplimiento-de-actos-administrativos-o-decisiones-emitidos-en-el-procedimiento-de-reclamos-sisden Enlace operadoras: https://www.gob.pe/51328-sistema-de-denuncias-por-incumplimiento-de-actos-administrativos-o-decisiones-emitidos-en-el-procedimiento-de-reclamos-sisden-empresas-operadoras	STSR	POI
9.7	Elaborar un informe que contemple el análisis de los motivos de incumplimiento de las resoluciones del TRASU por parte de las empresas operadoras.	Informe elevado al GG	1		0		1			1			1	1	100%	1	100%	INFORME N°00080-STSR/2023 de fecha 20 de eiciembre 2023: INFORME DE RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES FUNDADAS Y PARCIALMENTE FUNDADAS EMITIDAS POR EL TRASU	STSR	POI
9.9	Modificar el proceso Solución de Reclamos (PM02.1)	Procesos Aprobados por la STSR	10	10	10	100%										10	100%		STSR	POI
9.10	Modificar el proceso de Atención de Denuncias (PM02.3)	Proceso Aprobado por la STSR	1	1	1	100%										1	100%		STSR	POI
9.11	Gestionar el nombramiento de vocales internos	Vocales nombrados	18	18	18	100%										18	100%		STSR	
9.12	Gestionar un Taller de Sensibilización para Vocales sobre temas de integridad (Conflicto Interés)	Taller realizado	1		1			1		1					0%	1	100%		STSR	
9.13	Realizar campaña informativa respecto de la oportunidad de la presentación de quejas y casuística de improcedencias	Campaña difundida	1						1	1			1	1	100%	1	100%	CORREO DE FECHA 13 DICIEMBRE CON LOS SIGUIENTES ENLACES: Pieza 2: https://www.facebook.com/OsiptelOficial/posts/pfbid02zH7ZH2WfeJZP6SFy67PSwy6BviowJ2mRSCWaXX9eH3LaedeimxUXBzAYJ13hi4rSl https://twitter.com/OSIPTEL/status/1730315769420894523 https://www.instagram.com/p/C0SGb9lsCXH/ https://www.linkedin.com/posts/osiptel_sap-trasu-activity-7136081464596553728-Mu3m?utm_source=share&utm_medium=member_desktop Pieza 3: https://www.facebook.com/photo.php?fbid=762289892604245&set=pb.100064688503307.-2207520000&type=3 https://twitter.com/OSIPTEL/status/1730602667393917090 https://www.instagram.com/p/C0UI7rEiPLk/ https://www.linkedin.com/posts/osiptel_atenciaejn-activity-7136368356609138688-774M?utm_source=share&utm_medium=member_desktop	STSR	
9.14	Realizar reuniones de coordinación con las dos empresas operadoras con mayor cantidad de abonados sobre la evolución en las elevaciones de los expedientes de apelaciones y quejas.	Reuniones realizadas	2						2	2	2			2	100%	2	100%	ACTA DE REUNION DE FECHA 10 OCTUBRE 2023 EMPRESA TELEFONICA DEL PERU. ACTA DE REUNION DE FECHA 26 OCTUBRE 2023 EMPRESA AMERICA MOVIL	STSR	

REPUBLICA DEL PERÚ
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
CUYAMANCO Alexandra
Selena FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 29/01/2024 20:35:42-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos
Unidades org Dirección de Atención y Protección del Usuario
Dirección de Fiscalización e Instrucción
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AEI 03.04: Seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario																				
AO 08	**ACTIVIDAD 08: Denuncias y evaluación de cumplimiento de resolución**																			
8.1	Elaborar Informes de evaluación de procedimientos sancionadores de oficio de resoluciones del TRASU	Informe de evaluación	4	3	3	100%	1			1			1	1	100%	4	100%	INFORME N°00081-STSR/2023 DE FECHA 28/12/2023: INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DE APELACIONES Y QUEJAS DECLARADAS FUNDADAS Y PARCIALMENTE FUNDADAS POR EL TRASU DURANTE EL PERIODO DE JULIO A SEPTIEMBRE 2023	STSR	POI
8.2	Elaborar Informes de evaluación de procedimientos sancionadores, sobre la base de los insumos proporcionados por las sedes institucionales relativas a las denuncias	Informe de evaluación	4	2	3	150%			1	1			1	1	100%	4	100%	INFORME N°00082-STSR/2023 DE FECHA 29/12/2023: INFORME DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DE LAS SOLUCIONES ANTICIPADAS, LOS ACTOS O RESOLUCIONES DE LA PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA QUE FUERON MATERIA DE DENUNCIAS PRESENTADAS DURANTE EL PERIODO DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2023	STSR	POI
8.3	Elaborar Informes de evaluación de las infracciones al procedimiento detectadas en las quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas	Informe de evaluación	4	3	3	100%		1		1			1	1	100%	4	100%	INFORME N°00079-STSR/2023 DE FECHA 20/12/2023: INFORME DE EVALUACIÓN TRIMESTRAL DE INFRACCIONES TIPIFICADAS EN LA NORMATIVA CORRESPONDIENTE AL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS RESPECTO DE LAS QUEJAS DECLARADAS FUNDADAS POR EL TRASU DEL PERIODO DE JULIO A SETIEMBRE DE 2023	STSR	POI
8.4	Desarrollar el análisis de todas las transgresiones al procedimiento de reclamos detectadas a través de las quejas; y, sanción de corresponder.	Transgresiones analizadas	6,900	5,175	5,449	105%		1725		1,725			1459	1,459	85%	6908	100%	ARCHIVO EXCEL CON INFORMACIÓN TRASNGRESIONES ANALIZADAS PARA ELABORARA EL INFORME N°079.	STSR	
8.5	Desarrollar el análisis del cumplimiento de todas las resoluciones del TRASU y de las denuncias por incumplimientos de pronunciamientos, favorables para el usuario	Cumplimientos de Resoluciones y denuncias analizadas	19,500	14,625	18,499	126%		4875		4,875			4853	4,853	100%	23352	120%	ARCHIVO EXCEL CON INFORMACIÓN RESOLUCIONES ANALIZADAS PARA ELABORAR EL INFORME N°081 Y 082.	STSR	
8.6	Implementación de propuestas, en función de las causas detectadas, para disminuir los incumplimientos de resoluciones del Trasu, y las denuncias por incumplimientos de pronunciamientos, favorables para el usuario	Propuestas Implementadas	4	2	3	150%			2	2			1	1	50%	4	100%	CORREO DE FECHA 11 DE OCTUBRE EN EL QUE SE DETALLA LAS COORDINACIONES DEL AREA DE SANCIONES Y DENUNCIAS Y DPRC	STSR	

REPÚBLICA DEL PERÚ
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
CUYAMANCO Alexandra
Selena FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 29/01/2024 20:35:56-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN DE INDICADORES
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 1

Unidad organizacional: Dirección de Fiscalización e Instrucción
APNOP: RENTESEG

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	Responsable	Nivel PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
1	% de ejecución de las tareas relacionadas a la implementación del RENTESEG	Porcentaje	95%				95%	100%	105%	100%	105%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\Resultados - Indices	DFI - Renteseg	

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: PACHECO ZEVALLOS Luis Alejandro FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 26/01/2024 19:32:30-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Unidad organizacional: Dirección de Fiscalización e Instrucción

APNOP: RENTESEG

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AEI 03.02: Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de atención en beneficio del usuario.																				
AO 01	**ACTIVIDAD 01: Gestionar el servicio para el desarrollo, implementación y administración del RENTESEG**																			
1.1	Gestionar el desarrollo del Sistema en linea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Código Unificado: 2488550)	Sistema validado funcionalmente (Fase III)	1		0		1			1					0%	0	0%	Resolución de Consejo Directivo N° 00070-2023-CD-OSIPTEL (Modifica el inicio d ela Tercera Fase del Renteseg) P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\1.1. Renteseg - Sistema	DFI-Equipo Renteseg /OAF / OPPM / OAJ / GG	
AO 02	**ACTIVIDAD 02: Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión en el marco de RENTESEG**																			
2.1	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), Listas de Vinculación	Intervenciones [1]	8	6	6	100%			2	2	3	3	3	9	450%	15	188%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\2.1 Renteseg (Listas Vinculacion)	DFI - RENTESEG	
2.2	"Realizar acciones de fiscalización respecto a la solicitud de bloqueo, envio de SMS, recuperación de Equipos Terminales Móviles, identificación de IMEI clonados, cumplimiento de la Decisión 786 y bloqueo de IMEI no registrados en la Lista Blanca"	Intervenciones [1]	12	9	11	122%			3	3		1	3	4	133%	15	125%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\2.2. Renteseg (Bloqueos de IMEI no registrados en LIsta Blanca)	DFI - RENTESEG	
2.3	Realizar acciones de monitoreo/supervisión en torno a equipos terminales con IMEI que no deben operar en las redes móviles y/o reportes por sustracción o perdida	Intervenciones [1]	8	6	4	67%			2	2			4	4	200%	8	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\2.3. Renteseg (IMEI no deben operar en redes moviles)	DFI - RENTESEG	
2.4	Realizar acciones de supervisión y/o monitoreo vinculadas a los casos de cuestionamiento de bloqueo.	Intervenciones [1]	SR		0					SR				0		0		---	DFI - RENTESEG	
2.5	Elaborar reportes comparativos respecto al desempeño del Renteseg	Reportes comparativos presentados	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\2.5.Reportes Renteseg	DFI - RENTESEG	
2.6	Desarrollar el Proceso de intercambio y validación de información de IMEI Duplicados o Clonados	Herramienta aprobada por UO	1	1	0	0%										0	0%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\2.6 Renteseg Desarrollar el Proceso de intercambio y validación de información de IMEI Duplicados o Clonados	DFI - RENTESEG	POI
	Desarrollar el Proceso de intercambio y validación de información de IMEI Duplicados o Clonados	Herramienta en uso	1	1	0	0%										0	0%	P:\DFI\2023\000. Evidencia Metas POI 2023\2.6 Renteseg Desarrollar el Proceso de intercambio y validación de información de IMEI Duplicados o Clonados	DFI - RENTESEG	POI

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: PACHECO ZEVALLOS Luis Alejandro FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 26/01/2024 19:32:42-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Unidad organizacional: Dirección de Fiscalización e Instrucción

APNOP: RENTESEG

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AO 03	**ACTIVIDAD 03: Atención de requerimientos en el marco de RENTESEG**																			
3.1	Atender requerimientos de supervisión respecto a presuntos incumplimientos a la normativa relacionada a RENTESEG, derivados por la DAPU	Requerimientos atendidos	S.R.		0					S.R.						0			DFI - RENTESEG	
3.2	Atender los cuestionamientos de bloqueo de equipos terminales móviles y/o suspensión del servicio en el marco del RENTESEG.	Cuestionamientos atendidos	3,600	2,700	10,232	379%	300	300	300	900	683	1,004	935	2,622	291%	12854	357%	Registros internos	DAPU - RENTESEG	
3.3	Atender los requerimientos de información de las entidades de acuerdo a las normas del RENTESEG.	Requerimientos atendidos	3,600	2,700	25,520	945%	300	300	300	900	3,929	4,025	1,771	9,725	1081%	35245	979%	Registros internos	DAPU - RENTESEG	
3.4	Gestionar con empresas operadoras la atención de los problemas de los usuarios relacionados al RENTESEG.	Gestiones finalizadas	84	63	1,288	2044%	7	7	7	21	99	123	96	318	1514%	1606	1912%	Registros internos	DAPU - RENTESEG	
3.5	Informar sobre casos identificados que ameriten acciones de fiscalización y supervisión relacionados al cumplimiento de normas relacionadas al RENTESEG	Documento de comunicación	60	45	88	196%	5	5	5	15	11	10	9	30	200%	118	197%	Registros internos	DAPU - RENTESEG	
3.6	Atender consultas de usuarios relacionadas al RENTESEG.	Consultas atendidas	6,000	4,500	37,983	844%	500	500	500	1,500	3,783	4,066	3,658	11,507	767%	49490	825%	ATUS	DAPU - RENTESEG	
3.7	Mejorar el Sistema de Gestión de Requerimientos de IMEI - SIGREI	Sistema aprobado por UO	1		0			1		1					0%	0	0%	El 12/12/2023 el proveedor indicó tener un avance del 37.35% de la etapa de "Desarrollo del sistema". El 18/12/2023 la DAPU remitió a la OTI su revisión del avance del sistema para que sea complementada con la realizada por la OTI (técnica). Al cierre de diciembre, la DAPU se encontró esperando el enlace de pruebas para realizar las verificaciones correspondientes.	DAPU- RENTESEG	
	Mejorar el Sistema de Gestión de Requerimientos de IMEI - SIGREI	Sistema en uso	1		0				1	1					0%	0	0%		DAPU- RENTESEG	
3.8	Mejorar el Sistema de Bloqueos y Desbloqueos - SIBDEM	Sistema aprobado por UO	1		0			1		1					0%	0	0%	El proveedor SOLMIT en coordinación con la OTI presentaron a la DAPU su enlace de pruebas el 11/12/2023. La DAPU remitió observaciones el 13/12/2023. El proveedor SOLMIT efectuó subsanaciones el 20/12/2023. La DAPU remitió observaciones el 21/12/2023. Al cierre de diciembre, la DAPU se encontró esperando el enlace de pruebas con las subsanaciones, para realizar las validaciones correspondientes.	DAPU- RENTESEG	
	Mejorar el Sistema de Bloqueos y Desbloqueos - SIBDEM	Sistema en uso	1		0				1	1					0%	0	0%		DAPU- RENTESEG	
3.9	Desarrollar informes de evaluación sobre la verificación del funcionamiento de la conectividad entre el Osiptel y las empresas operadoras	Informe de Evaluación	4	3	3	100%		1		1	1			1	100%	4	100%	Emisión del informe 00024-OTI/2023 de fecha 16/10/2023, ubicado en la ruta: P:\OTI\0_2024\Coordinación con OPPM\Cumplimiento del POI 2023\Evidencias\Renteseg OTI	OTI - RENTESEG	POI
3.10	Desarrollar la optimización o mejoras a la base de datos Renteseg	Informe de presentación de optimizaciones o mejoras	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	Emisión del informe 00013-OTI/2023 del 01/07/2023 Emisión del informe 00027-OTI/2023 del 29/12/2023 ubicados en la ruta: P:\OTI\0_2024\Coordinación con OPPM\Cumplimiento del POI 2023\Evidencias\Renteseg OTI	OTI - RENTESEG	POI

Firmado digitalmente por: PICCINI ANTON Tatiana Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 25/01/2024 18:22:07-0500

Firmado digitalmente por: PACHECO ZEVALLOS Luis Alejandro FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 26/01/2024 19:32:55-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN DE INDICADORES
Evaluación al IV Trimestre

REDISEÑO

Unidades organizacionales: Secretaría Técnica de Solución de Reclamos

TIPO	RESULTADO	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	Herramienta automatiza para el Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios Rediseñado	Servicio Contratado	1				1	0	0%	0	0%		STSR

Firmado digitalmente por:
CUYAMANCO Alexandra
Selena FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 26/01/2024 10:41:14-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

REDISEÑO
Unidades organizacionales: Secretaría Técnica de Solución de Reclamos

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI 03.03	**Solución de reclamos, apelaciones y quejas, oportuna, en beneficio del usuario**																		
AO 01	**ACTIVIDAD 01: GESTIONAR EL REDISEÑO DEL PROCESO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS**																		
1.1	Herramienta automatiza para el Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios Rediseñado	Servicio Contratado	1		0		1			1					0%	0	0%	El Concurso Público N° 006-2023/OSIPTEL para contratar el "Servicio de implementación y administración del proceso rediseñado de solución de reclamos de usuarios" quedó desierto. Las causas que impidieron la conclusión del procedimiento estuvieron atribuidas directamente a los postores que presentaron ofertas con inconsistencias insubsanables; inclusive, se llegó a la declaratoria de nulidad del otorgamiento de la buena pro. Es importante señalar que, la formulación y presentación de la oferta es entera y exclusiva responsabilidad de cada postor, de manera que cualquier deficiencia o defecto en su elaboración debe ser asumida por aquél.	STSR
1.2	Reformular los Términos de Referencia para la herramienta de automatización	Términos de Referencia reformulado	1	1	1	100%										1	100%		STSR

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: CUYAMANCO Alexandra Selena FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/01/2024 10:40:57-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN DE INDICADORES
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
ADMINISTRACION Y SUPERVISION

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	Responsable
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	% de informes de indagación de mercado para procedimientos de selección, aprobados con requerimiento sin reformulación	Porcentaje	45%				45%	30%	67%	30%	67%	El detalle se encuentra en la ruta: P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UABT\Indicadores PEI-POI\UABT\1 % de indagaciones de mercado sin refor	OAF / Abastecimiento
2	% de informes para la aprobación de órdenes o contratos con requerimientos sin reformulación en las compras menores (CME)	Porcentaje	50%				50%	76%	152%	76%	152%	El detalle se encuentra en la ruta: P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UABT\Indicadores PEI-POI\UABT\2. % de CME sin reformulacion	OAF / Abastecimiento
3	% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento	Porcentaje	96%				96%	97%	101%	97%	101%	El detalle se encuentra en la ruta: P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\URDA\Indicadores PEI-POI	OAF / Aportes
4	% de colaboradores sensibilizados en prácticas de gestión del riesgo de desastres	Porcentaje	100%				100%	100%	100%	100%	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\OAF-GTGRD\Indicadores PEI-POI\% colaboradores sensibilizados en practicas de GRD	OAF / Abastecimiento
5	N° de colaboradores certificados en GRD	Número	15				15	15	100%	15	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\OAF-GTGRD\Indicadores PEI-POI\N° Colaboradores certificados	OAF / Abastecimiento
6	% de usuarios internos satisfechos con la provisión de servicios de OAF	Porcentaje	LB				LB	74%	100%	74%	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\OAF	OAF / Abastecimiento
7	% de instrumentos para la Gestión del Riesgo de Desastres implementados	Porcentaje	50%				50%	0%	0%	0%	0%	-	OAF / Abastecimiento
9	% de implementación del Plan de Continuidad Operativa y Contingencia del Riesgo de Desastres	Porcentaje	70%				70%	0%	0%	0%	0%	-	OAF / Abastecimiento
10	% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Porcentaje	90%				90%	83%	92%	83%	92%	El detalle se encuentra en la ruta: P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UABT\Indicadores PEI-POI\UABT\Plan de Seguridad	OAF / Abastecimiento
11	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones programadas en PAC	Porcentaje	100%				100%	73%	73%	73%	73%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UABT\Indicadores PEI-POI\UABT\1 % de indagaciones de mercado sin refor	OAF / Abastecimiento
12	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones menores o iguales a 08 UIT	Porcentaje	93%				93%	67%	73%	67%	73%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UABT\Indicadores PEI-POI\UABT\2. % de CME sin reformulacion	OAF / Abastecimiento
13	% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	Porcentaje (estado)	80%	80%	82.0%	103%	80%	85%	106%	84%	104%	El detalle se encuentra en la ruta: P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UABT\Indicadores PEI-POI\UABT\13. % de procedimientos contratados de serv continuos	OAF / Abastecimiento
14	% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Porcentaje (estado)	90%	90%	100.0%	111%	90%	100%	111%	100%	111%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UABT\Indicadores PEI-POI\UABT\Plan de Ecoeficiencia	OAF / Abastecimiento
15	% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Porcentaje	90%				90%	100%	111%	100%	111%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UABT\Indicadores PEI-POI\UABT\Plan de Mantenimiento	OAF / Abastecimiento
16	% de viáticos devengados dentro de dos días hábiles, de aquellos viáticos solicitados a la OAF	Porcentaje	98%	98%	100.0%	102%	98%	100%	102%	96%	98%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UFIN\7.1 Viaticos ok	OAF / Finanzas
17	% de encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos solicitados a la OAF	Porcentaje	98%	98%	100.0%	102%	98%	97%	99%	96%	98%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UFIN\7.2 Encargos ok	OAF / Finanzas
18	% de 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 OAF)	Porcentaje	95%	95%	97.7%	103%	95%	100%	105%	98%	103%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UFIN\7.3-Caja Chicas ok	OAF / Finanzas

Firmado digitalmente por:
CUBAS LANDA Giannina
Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 30/01/2024 09:29:01-0500

Firmado digitalmente por:
LUNA OLMOS DE REÁTEGUI
Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 30/01/2024 12:38:27-0500

Firmado digitalmente por:
IBARRA ZAPATA Esperanza
Beatriz FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 30/01/2024 09:18:07-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN DE INDICADORES
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
ADMINISTRACION Y SUPERVISION

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	Responsable
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
19	% de multas administrativas en estado firme o consentida, sobre las cuales se ha ejercido al menos una acción de cobranza dentro de los 30 días de la recepción de los memorandos de los órganos instructores	Porcentaje	95%	95%	98.3%	104%	95%	100%	105%	99%	104%	Durante el cuarto trimestre 2023 se emitieron 22 cartas de cobro con las características del indicador; todas dentro del plazo, por lo que se alcanzó el indicador del 100%. Evidencias: Cartas en el SISDOC N°1834, 1837,1838,1839,1844,1890,1894,1895,1896,1972,1974 y 2146-OAF/2023 y 045,046,de la 048 a la 055-OAF/UFIN/2023	OAF / Finanzas
20	% de vouchers de egreso devengados en el ejercicio, registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado excepto las facturas devengadas en el ejercicio anterior, cuyo expediente de pago debe ser completado con documentación a cargo del proveedor.	Porcentaje	95%	95%	98.3%	104%	95%	99%	104%	99%	104%	Durante el cuarto trimestre 2023 se emitieron 3124 vouchers de egreso, de los cuales 3107 tienen las características del indicador; por lo que se alcanzó el indicador del 99%. Evidencias: P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UFIN\7.4 Voucher de Pagos	OAF / Finanzas
21	% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada anual de ingresos percibidos y facturados	Porcentaje	89%				89%	89%	100%	89%	100%	El detalle se encuentra en la ruta: P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\URDA\Indicadores PEI-POI	OAF / Aportes
22	% supervisado del aporte declarado en el año en curso.	Porcentaje	100%				100%	100%	100%	100%	100%	El detalle se encuentra en la ruta: P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\URDA\Indicadores PEI-POI	OAF / Aportes
23	% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas	Porcentaje	92%	92%	99.5%	108%	92%	109%	118%	102%	111%	El detalle se encuentra en la ruta: P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\URDA\Indicadores PEI-POI	OAF / Aportes
24	% de EO omisas y extemporáneas a la presentación de las declaraciones juradas que han sido multadas.	Porcentaje	90%				90%	93%	103%	93%	103%	El detalle se encuentra en la ruta: P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\URDA\Indicadores PEI-POI	OAF / Aportes
25	% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del horario de atención (derivaciones el mismo día de recepción - horario de atención presencial).	Porcentaje	97%	97%	97.3%	100%	97%	100%	103%	98%	101%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\AD\1.1	OAF / Administración Documentaria
26	% de cumplimiento de documentos devueltos al Archivo Central por parte de los usuarios de las UO, dentro del plazo máximo establecido.	Porcentaje	95%	95%	97.3%	102%	95%	99%	104%	98%	103%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\AD\2.1	OAF / Administración Documentaria
27	% de documentación notificada dentro del plazo	Porcentaje	93%	93%	97.3%	105%	93%	98%	105%	98%	105%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\AD\1.2\4TO TRIMESTRE - MENSAJERIA	OAF / Administración Documentaria

Firmado digitalmente por: MIRANDA PEREZ Mariella FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30/01/2024 09:09:49-0500

Firmado digitalmente por: LUNA OLMOS DE REÁTEGUI Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 30/01/2024 12:39:49-0500

Firmado digitalmente por: IBARRA ZAPATA Esperanza Beatriz FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30/01/2024 09:18:20-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
ADMINISTRACION Y SUPERVISION

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.06.09	**Gestión tributaria fortalecida en la entidad**																		
AO 01	**ACTIVIDAD 01: Gestión de documentación externa (mesa de partes), interna (mensajería) y fiscalización posterior**																		
1.1	Efectuar el recibo, digitalización y derivación de documentos externos a las unidades orgánicas	Documentos Registrados	SR	SR	48,976		SR	SR	SR	SR	6,295	6,626	5,632	18,553		67529		P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\AD\1.1	OAF / Administración Documentaria
1.2	Realizar el despacho de documentación interna	Documentos internos despachados	SR	SR	2,987		SR	SR	SR	SR	257	470	648	1,375		4362		P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\AD\1.2\4TO TRIMESTRE - MENSAJERIA	OAF / Administración Documentaria
1.3	Elaborar el informe semestral de fiscalización posterior de los procedimientos del TUPA de OSIPTEL	Informe elevado a GG	2	1	1	100%	1			1	1	0	0	1	100%	2	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\AD\1.3 Fiscalización Posterior	OAF / Administración Documentaria
AO 02	**ACTIVIDAD 02: Gestión de archivo central y de biblioteca**																		
2.1	Atender las solicitudes de préstamo de documentos de los usuarios de las unidades orgánicas del OSIPTEL.	Solicitudes atendidas	SR	SR	1,294		SR	SR	SR	SR	66	213	47	326		1620		P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\AD\2.1	OAF / Administración Documentaria
2.2	Elaborar el Informe Técnico de Evaluación de actividades Archivísticas del Órgano de Administración de Archivos y de las Oficinas Regionales de Servicios del OSIPTEL 2022.	Informe de Evaluación	1	1	1	100%					0	0	0			1	100%		OAF / Administración Documentaria
2.3	Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos y de las Oficinas Regionales de Servicios del OSIPTEL 2024	Plan Aprobado	1						1	1			1	1	100%	1	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\AD\2.3	OAF / Administración Documentaria
2.4	Elevar al AGN, la propuesta de eliminación de documentos que han cumplido su plazo de retención según el Programa de Control de Documentos (PCD)	Propuesta de eliminación de documentos elevada	1	1	1	100%				0	0	0	0			1	100%		OAF / Administración Documentaria
2.5	Realizar el inventario bibliográfico anual	Inventario bibliográfico realizado	1						1	1	0	0	1	1	100%	1	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\AD\2.5	OAF / Administración Documentaria
2.6	Realizar la incorporación de material bibliográfico al repositorio de la Biblioteca Virtual del OSIPTEL	Material bibliográfico en intranet	120	90	92	102%	10	10	10	30	13	10	11	34	113%	126	105%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\AD\2.6\IV trimestre	OAF / Administración Documentaria
AO 03	**ACTIVIDAD 03: Rediseño del proceso de Gestión documental**																		
3.1	Rediseñar el proceso de Gestión Documental - TO BE	Segundo entregable aprobado funcionalmente	1	1	0	0%					1	0	0	1		1	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\AD\3.1	OAF / Administración Documentaria
	Rediseñar el proceso de Gestión Documental - TO BE	Tercer entregable aprobado funcionalmente	1				1			1	0	0	0		0%	0	0%	-	OAF / Administración Documentaria
AO 04	**ACTIVIDAD 04: Promover el cumplimiento tributario de las empresas operadoras**																		
4.1	Supervisar las bases imponibles de aportes	Informe de fiscalización	SR	SR	5		SR	SR	SR	SR	1	3	3	7		12		P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\URDA\4.1	OAF / Aportes / Emilia Wong
4.3	Preparar los expedientes de las empresas operadoras con aportes exigibles para su remisión a cobranza coactiva.	Expediente de cobranza coactiva	2	2	17						0	0	9	9		26	1300%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\URDA\4.3	OAF / Aportes / Yuliana Enriquez
4.4	Preparar los expedientes de las empresas operadoras con multas tributarias exigibles para su remisión a cobranza coactiva.	Expediente de cobranza coactiva	3	2	108			1		1	0	1	0	1	100%	109	3633%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\URDA\4.4	OAF / Aportes / Eduardo Cueva

Firmado digitalmente por: MIRANDA PEREZ Mariella FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30/01/2024 09:10:26-0500

Firmado digitalmente por: LUNA OLMOS DE REÁTEGUI Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 30/01/2024 12:40:13-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
ADMINISTRACION Y SUPERVISION

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
4.6	Elaborar Informe técnico por las Reclamaciones recibidas, previa evaluación de la admisibilidad, relacionada a los actos reclamables a la infracción establecida en el numeral 1) Artículo 176° del Código Tributario y orden de pago.	Informe elevado a la OAJ	SR	SR	1		SR	SR	SR	SR	0	0	0			1		-	OAF / Aportes / Eduardo Cueva
4.7	Elaborar Informe técnico por las Reclamaciones recibidas, previa evaluación de la admisibilidad, relacionada a los actos reclamables a la infracción establecida en el numeral 1) Artículo 178° del Código Tributario.	Informe elevado a la OAJ	SR	SR	9		SR	SR	SR	SR	0	0	0			9			OAF / Aportes / Emilia Wong
4.8	Desarrollar cursos virtuales sobre las obligaciones tributarias a los operadores regionales, con apoyo de las Oficinas Desconcentradas.	Cursos de capacitación virtual ejecutadas	7	6	6	100%	1			1	1	0	0	1	100%	7	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\URDA\4.8	OAF / Aportes / Jhuly Luna
4.9	Gestionar las solicitudes de acceso al aplicativo web para el registro de declaraciones juradas, recibidas del contribuyente.	Solicitud admitida	SR	SR	241		SR	SR	SR	SR	27	17	39	83		324		P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\URDA\4.9	OAF / Aportes / Yuliana Enriquez
4.10	Gestionar el análisis con OTI para el "Registro de Empresas" en la plataforma web, concerniente al Aporte	Plataforma web en uso.	1	1	1	100%					0	0	0			1	100%		OAF / Aportes / Daysi Juarez
4.11	Desarrollo del plan de trabajo para el convenio de colaboración tributaria con la SUNAT	Informe elevado a la OAF	1	1	1	100%					0	0	0			1	100%		OAF / Aportes / Jhuly Luna
4.12	Remisión de cartas digitales de reconocimiento a EO que cumplieron con sus obligaciones tributarias.	Cartas digitales enviadas	1	1	1	100%					0	0				1	100%		OAF / Aportes / Aracelly Caruajulca
4.13	Remisión de cartas a las EO a nivel nacional recordándoles sus obligaciones tributarias.	Cartas múltiples enviadas	6	5	5	100%		1		1	0	1	0	1	100%	6	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\URDA\4.13	OAF / Aportes / Aracelly Caruajulca
AO 05	**ACTIVIDAD 05: Efectuar las acciones para la emisión de las resoluciones de multa por declaraciones juradas (anuales, mensuales) y por tributo omitido provenientes de declaraciones rectificatorias.**																		
5.5	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2020 presentados desde el III Trimestre 2021 hasta el 30.04.2022 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR	SR	0						0	0	0			0			OAF / Aportes / Eduardo Cueva
5.6	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2021 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR	SR	0						0	0	0			0			OAF / Aportes / Eduardo Cueva
5.7	Imponer la multa a empresas operadoras de las DJ rectificatorias de los años no prescritos, recibidos hasta el III Trimestre 2022.	Resolución de Multa	SR	SR	0		SR	SR	SR	SR	0	0	0			0			OAF / Aportes / Eduardo Cueva
AO 06	**ACTIVIDAD 06: Realizar actividades de gestión financiera**																		
6.1	Elaborar y presentar los estados financieros y estados presupuestales anual año anterior y trimestrales año vigente.	Estados financieros y estados presupuestales presentados	4	3	1	33%		1		1		3		3		4	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UFIN\6.1 Estados Financieros 2022-marzo 2023	OAF / Finanzas
6.2	Elaborar y presentar los estados financieros y estados presupuestales mensuales 2023 mediante WEB del MEF.	Presentación	7	6	8	133%			1	1		1	1	2	200%	10	143%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UFIN\6.2 Estados Financieros de setiembre, octubre y noviembre 2023 ok	OAF / Finanzas
6.4	Presentar los reportes (PDT) pagos de impuestos	PDTs presentados	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UFIN\6.4 PDT Impuesto setiembre, octubre y noviembre 2023 ok	OAF / Finanzas
6.6	Remitir trimestralmente al PRONATEL el estado de las multas administrativas	Cartas al FITEL emitidas	4	3	3	100%	1			1	1	0	0	1	100%	4	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UFIN\6.6 Multas Adm. FITEL ok	OAF / Finanzas
6.7	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 presentado	4	3	3	100%	1			1		1		1	100%	4	100%	El 9/11/2023 se efectuó la presentación de los EEFF al 30/09/2023, por tal motivo el plazo para efectuar la evaluación venció el 09/12/2023. Al respecto se emitió el Informe N° 0052-OAF/UFIN/2023 de fecha 05/12/2023, dentro del plazo establecido.	OAF / Finanzas

Firmado digitalmente por: LUNA OLMOS DE REÁTEGUI Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 30/01/2024 12:40:44-0500

Firmado digitalmente por: IBARRA ZAPATA Esperanza Beatriz FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30/01/2024 09:18:38-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
ADMINISTRACION Y SUPERVISION

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
6.8	Desarrollar el Sistema SICTAF	Sistema aprobado por UO	1	1	1	100%					0	0	0	0		1	100%		OAF / Abastecimiento
	Desarrollar el Sistema SICTAF	Sistema en uso	1	1	0	0%					0	0	1	1		1	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UFIN\6.8 Desarrollar el sistema SICTAF	OAF / Abastecimiento
6.9	Gestionar el desarrollo de la sistematización de las multas por cobrar	Sistema Desarrollado aprobado por UO	1	1	0	0%					0	0	0	0		0	0%		OAF / Finanzas
	Gestionar el desarrollo de la sistematización de las multas por cobrar	Sistema en uso	1						1	1	0	0	0	0	0%	0	0%		OAF / Finanzas
6.10	Diseñar procesos relacionados a la Gestión Administrativa y Financiera	Procesos aprobados funcionalmente	5	5	5	100%										5	100%	De acuerdo a la programación de OPPM, OAF solo tenía programado para el 2023 la aprobación de 5 procesos, los cuales ya fueron aprobados durante el primer semestre.	OAF / Finanzas
AO 07	**ACTIVIDAD 07: Gestión financiera interna / gestión de servicios al usuario interno (viáticos, reembolsos, etc.)**																		
AO 08	**ACTIVIDAD 08: Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones**																		
8.1	Elaborar y supervisar la ejecución del Cuadro Multianual de Necesidades	CMN Aprobado	1	1	1	100%										1	100%		OAF / Abastecimiento
8.2	Elaborar el Plan Anual de Contrataciones	PAC Aprobado	1	1	1	100%										1	100%		OAF / Abastecimiento
8.3	Desarrollar el reporte de ejecución del PAC y las acciones preventivas y correctivas producto de su monitoreo.	Reporte elevado a GG	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UABT\8.3	OAF / Abastecimiento
8.9	Elaborar el Informe de Fiscalización Posterior	Informe de Resultados	4	3	3	100%	1			1	1			1	100%	4	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UABT\8.9	OAF / Abastecimiento
8.12	Gestionar la contratación de servicios para la defensa legal de Los Funcionarios.	Contrato/Orden	SR	SR	0					SR	0	0	0			0			OAF / Abastecimiento
8.13	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 enviadas a las unidades organizacionales	4	3	6	200%			1	1	0	1	0	1	100%	7	175%	el 10/11/2023 se emitió el memorándum N°00420-GG/2023, en la cual se dictaban disposiciones para el cierre de la ejecución contractual de todas las contrataciones a cargo de la UABT	OAF / Abastecimiento
8.15	Diseñar procesos relacionados a la Gestión de Abastecimiento	Procesos aprobados funcionalmente	14	14	14	100%										14	100%		OAF / Abastecimiento
AO 09	**ACTIVIDAD 09: Gestionar acciones de seguridad, Ecoeficiencia y de mantenimiento de infraestructura y equipos en la institución**																		
9.1	Elaborar el Plan de seguridad	Plan aprobado	1	1	1	100%										1	100%		OAF / Abastecimiento
9.2	Elaborar el informe de resultados de implementación del Plan de seguridad y propuestas de mejora	Informe presentado a Gerencia General	1	1	0	0%						1		1		1	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\UABT\9.2	OAF / Abastecimiento
9.3	Elaborar el Plan de Ecoeficiencia	Plan aprobado	1	1	1	100%										1	100%		OAF / Abastecimiento

Firmado digitalmente por:
CUBAS LANDA Giannina
Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 30/01/2024 09:29:34-0500

Firmado digitalmente por:
IBARRA ZAPATA Esperanza
Beatriz FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 30/01/2024 09:18:57-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
ADMINISTRACION Y SUPERVISION

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
9.4	Elaborar el Plan de mantenimiento de infraestructura y equipos en la institución	Plan aprobado	1	1	1	100%										1	100%		OAF / Abastecimiento
9.5	Elaborar el informe de resultados de implementación del Plan de mantenimiento de infraestructura y equipos y propuestas de mejora	Informe presentado a Gerencia General	1	1	1	100%										1	100%		OAF / Abastecimiento
9.6	Implementación del registro de incidencias en la Intranet – Servicios Generales y OTI	Sistema operativo	1	1	1	100%										1	100%		OAF / Abastecimiento
9.7	Implementar plan de mejora de mobiliario institucional	Plan implementado	1	1	1	100%										1	100%		OAF / Abastecimiento
AEI.07.01 Instrumentos de gestión implementados para la gestión del riesgo de desastre en la entidad																			
AO 10	**Formulación y/o actualización de planes para la gestión del riesgo de desastres**																		
10.1	Elaborar Estudios de Riesgo, como insumo para el Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres, según nueva normativa del PLANAGERD.	Estudios de riesgo presentados	1	1	0	0%								0		0	0%	Mediante Oficio N° 00353-2023-CENEPRED/DGP de fecha 30/11/2023, CENEPRED remitió el Informe técnico N° 057-2023-CENEPRED/DGP/SPP, en el cual se concluyó que de acuerdo a la opinión emitida por la PCM al OSIPTEL no le corresponde formular y ejecutar los planes específicos regulados por el artículo 39 del Decreto Supremo N° 048-2011-PCM.	OAF / GTGRD
10.2	Elaborar el Plan de Continuidad Operativa Institucional.	Plan aprobado	1	1	0	0%							1	1		1	100%	P:\OAF\2023\POI\IV Trimestre\OAF-GTGRD\10.1	OAF / GTGRD
10.3	Desarrollar la Formulación, aprobación e implementación de los Planes de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD).	Proyecto plan elevado a OPPM	1	1	0	0%										0	0%	Mediante Oficio Múltiple N° D000113-2023-PCM-DVGT de fecha 08/11/2023, la PCM remitió el Informe N° D00044-2023-PCM-UF-OTGRD-BAS, en el cual se especificó: "(…) que al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, (…), en tanto no tiene entre sus atribuciones la ejecución de acciones de prevención y reducción del riesgo en los territorios, así como de preparación, respuesta y rehabilitación para la atención de la población y sus medios de vida frente a posibles desastres o eventos peligrosos que puedan ocurrir; no les corresponde formular y ejecutar los planes específicos regulados por el artículo 39 del Decreto Supremo Nº 048-2011-PCM." Mediante Carta 02029-OAF/2023 de fecha 16/11/2023 se comunicó al CENEPRED la opinión emitida por la PCM en materia de Gestión de riesgos y desastres. Mediante Oficio N° 00353-2023-CENEPRED/DGP de fecha 30/11/2023, CENEPRED remitió el Informe técnico N° 057-2023-CENEPRED/DGP/SPP, en el cual se concluyó que de acuerdo a la opinión emitida por la PCM al OSIPTEL no le corresponde formular y ejecutar los planes específicos regulados por el artículo 39 del Decreto Supremo N° 048-2011-PCM.	OAF / GTGRD
AO 11	**Implementación de mejoras para la gestión del riesgo de desastres**																		
11.2	Elaboración de informe a ser difundida para sensibilizar y capacitar a los colaboradores en la prevención y reducción de riesgos de desastres en la entidad	Informe elevado a GG	1				1			1	0	0	0		0%	0	0%	Mediante Oficio Múltiple N° D000113-2023-PCM-DVGT de fecha 08/11/2023, la PCM remitió el Informe N° D00044-2023-PCM-UF-OTGRD-BAS, en el cual se especificó: "(…) que al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, (…), en tanto no tiene entre sus atribuciones la ejecución de acciones de prevención y reducción del riesgo en los territorios, así como de preparación, respuesta y rehabilitación para la atención de la población y sus medios de vida frente a posibles desastres o eventos peligrosos que puedan ocurrir; no les corresponde formular y ejecutar los planes específicos regulados por el artículo 39 del Decreto Supremo Nº 048-2011-PCM." Mediante Carta 02029-OAF/2023 de fecha 16/11/2023 se comunicó al CENEPRED la opinión emitida por la PCM en materia de Gestión de riesgos y desastres. Mediante Oficio N° 00353-2023-CENEPRED/DGP de fecha 30/11/2023, CENEPRED remitió el Informe técnico N° 057-2023-CENEPRED/DGP/SPP, en el cual se concluyó que de acuerdo a la opinión emitida por la PCM al OSIPTEL no le corresponde formular y ejecutar los planes específicos regulados por el artículo 39 del Decreto Supremo N° 048-2011-PCM.	OAF / GTGRD

Firmado digitalmente por: CUBAS LANDA Giannina Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 30/01/2024 09:29:50-0500

Firmado digitalmente por: SOBRINO AMPUERO Cecilia Del Carmen FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 30/01/2024 16:05:49-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN DE INDICADORES
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
Acciones Centrales - Gestión de recursos humanos

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	Responsable
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	Índice de clima laboral	Porcentaje	73%				73%	74%	101%	74%	101%	Se alcanzó el 74% de promedio general de aceptación de acuerdo a la Metodología de Great Place to Work. Ruta: W:\2023\CLIMA\POI\INFORME GPTW	Ximena Garcia
2	% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño	Porcentaje	LB				LB						Susan Sander
3	% de ejecución del Plan de Comunicación Interna	Porcentaje (Acumulado)	96%	48%	44%	92%	96%	98%	102%	98%	102%	Se alcanzó el 98% de ejecución del plan de comunicación interna. Ruta: W:\2023\COMUNICACIÓN INTERNA\Plan_CI\GANT	Rafael Reyes
4	% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP	Porcentaje (Acumulado)	90%	45%	31%	69%	90%	100%	111%	100%	111%	Ruta: W:\2023\CAPACITACION\PDP 2023\03. EJECUCIÓN DEL PDP 2023	Karen Espejo
5	% de ejecución del Plan de Bienestar social	Porcentaje (Acumulado)	95%	45%	45%	100%	95%	105%	111%	105%	111%		Esther Huaman
6	% de ejecución del Plan de Seguridad y salud en el Trabajo	Porcentaje (Acumulado)	90%	45%	37%	82%	90%	83%	92%	83%	92%	Las evidencias de los EMOs, IPERC y Evaluación de riesgos ergonómicosl, entre otros, se encuentran en la siguiente ruta: W:\2023\VIGILANCIA MEDICA\SGSST\INFORMES 2023	Raquel Revilla
7	% de ejecución del Plan de Diversidad e Igualdad de Género	Porcentaje (Acumulado)	90%	45%	20%	44%	90%	100%	111%	100%	111%	Ejecución del Plan de Diversidad e Igualdad de Género mediante Gantt de Gestión de la Diversidad, Ruta: W:\2023\DIVERSIDAD\Varios\Cumplimiento POI	Jorge Paz
8	% de ejecución del Plan de Transformación Cultural	Porcentaje (Acumulado)	92%	46%	10%	22%	92%	100%	109%	100%	109%	Ejecución del Plan de Transformación Cultural. Ruta:W:\2023\TRANSFORMACION CULTURAL\Cumplimiento POI	Stefany Alva
10	Índice de eficiencia en atracción del talento	Porcentaje	85%				85%	60%	71%	60%	71%	La información con la que se analizó este indicador se encuentra registrada en la matriz de seguimiento del proceso de selección	Susan Sander
11	Índice de satisfacción en acciones de desarrollo del colaborador	Índice	3.3				3.3					La encuesta es post cierre de año y se realiza en enero 2024	Susan Sander
12	Índice de eficiencia en retención del talento	Porcentaje	31%				31%	86%	277%	86%	277%	Se tomó en consideración los puestos claves actuales, los cuales son los directivos.	Susan Sander
13	Porcentaje de colaboradores aprobados en la evaluación sobre comunicación interna, cultura y liderazgo.	Porcentaje	85%				85%	84%	99%	84%	99%	Promedio de: % de certificados del Programa de Competencias Conversacionales Equipo Líder % de certificados del Programa de Competencias Conversacionales Líderes Mandos Medios % resultado de la Encuesta de Comunicación Interna (preguntas de conocimiento)	Rafael Reyes

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
CHAVEZ ABANTO Wendy Karim
FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 25/01/2024 12:11:32-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
Acciones Centrales - Gestión de recursos humanos

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.05.04: Gestión del modelo de integridad institucional consolidada y referente para las instituciones del Estado																		
AO 06	**ACTIVIDAD 06: Gestión del Plan de Integridad**																	
6.1	Formular el código de conducta y ética	Código de Conducta	1	1	1	100%									1	100%		Fiorella Cabada
6.2	Gestionar la aprobación de la Directiva de Reconocimiento de Personal	Directiva aprobada elevada a GG	1	1	0	0%					1			1	1	100%	Con fecha 04 de octubre se aprobo la Resolucion de Gerencia General N° 00351-2023-GG-OSIPTEL resolucionque aprueba la Directiva dque regula el otorgamiento de reconocimiento en el OSIPTEL	Stefany Alva
6.3	Desarrollar informes sobre la aplicación de mecanismos para verificar la idoneidad técnica y moral de los cargos de confianza.	Informe elevado a GG	2	1	4	400%	1			1	1			1	5	250%	Informe N° 00062-ORH-2023 donde se informa a GG	Fiorella Cabada
6.6	Gestionar la incorporación en el PDP capacitaciones especificas sobre toma de decisiones, ética, gestión de intereses, gestión de riesgos, etc.	PDP Actualizado elevado a GG	1	0	1			1		1					1	100%	PDP aprobado el 29 de marzo del 2023, contemplando los ejes temáticos: - Curso de gestión de riesgos y control interno - Gestión de riesgos estratégicos (basado en coso erm) para directivos - Liderazgo en el proceso de decisiones Ruta: W:\2023\CAPACITACION\PDP 2023\03. EJECUCIÓN DEL PDP 2023	Karen Espejo
6.7	Desarrollar acciones de difusión en materia de integridad de acuerdo al plan de comunicación interna.	Acciones de difusión	4	3	6	200%		1		1			2	2	8	200%	1.Comunicado: No aceptamos regalos 100% integridad 2. Difusión de video por el Día Internacional de la lucha contra la corrupción 11/12/2023	Rafael Reyes
6.8	Gestionar el desarrollo de la encuesta de evaluación del ambiente laboral, de la relación y comunicación existente	Informe con recomendaciones elevado a GG	1	1	1	100%									1	100%		Ximena Garcia
6.9	Desarrollar charlas sobre conflicto de interés	Charla	3	3	3	100%									3	100%		Karen Espejo
6.10	Desarrollar reportes de uso de la plataforma de diligencia debida.	Reportes elevados a GG	2	1	1	100%	1			1	1			1	2	100%	Informe N° 00062-ORH-2023donde se informa a GG los reportes	Claudia Incio
6.11	Realizar dos reuniones de inducción en materia de ética e integridad al personal entrante.	Reuniones de inducción	2	1	4	400%	1			1	1	1	1	3	7	350%	Se realiza todos los meses, dentro del programa de inducción se incluyen dichos tópicos. Ruta: W:\2023\INDUCCIÓN\02. INDUCCIONES	Karen Espejo
6.12	Desarrollar charlas vinculadas a ética e integridad.	Charlas	4	2	4	200%	2			2					4	100%	Informe Nº 00036-OINT/2023 de Gerencia General, las charlas de etica se dieron en setiembre 2023	Karen Espejo
6.13	Realizar actividades de difusión sobre la plataforma digital de denuncias del ciudadano.	Acciones de difusión	4	2	3	150%	2			2	1	1		2	5	125%	1. Se hizo difusión en afiche del ascensor de ambas sedes Octubre de 2023 2. Difusión de video en monitores de las sedes y en la videoteca sobre el Modelo de integridad donde se difunden los canales de denuncia por casos de corrupción. Noviembre 2023	Rafael Reyes

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CHAVEZ ABANTO Wendy Karim FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 25/01/2024 12:11:42-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
Acciones Centrales - Gestión de recursos humanos

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.06.07: Gestión del talento fortalecida para el cumplimiento de los objetivos del OSIPTEL																		
AO 01	**ACTIVIDAD 01: Fortalecimiento del Clima Laboral y Desarrollo de Talento**																	
1.1	Gestionar la aplicación de la Encuesta de Clima Laboral	Aplicación de Encuesta	1	1	1	100%									1	100%		Ximena Garcia
1.2	Elaborar el Plan de Fortalecimiento de Clima	Plan Aprobado	1	1	1	100%									1	100%		Ximena Garcia
1.3	Ejecutar el Plan de Fortalecimiento de Clima	Actividades	SR	SR	39					SR	6	8	5	19	58		Se ejecutaron actividades del plan de fortalecimiento del clima. Ruta : W:\2023\CLIMA\POI\GANTT CLIMA 2023	Ximena Garcia
1.6	Establecer metas de desempeño para el presente ejercicio	Metas 2023 aprobado	1	1	1	100%									1	100%		Susana Sander / Karen Espejo
1.7	Implementación del Programa de Mentoring (incluye pasantías internas)	Programa Ejecutado	1					1		1		1		1	1	100%	El programa se encuentra implementado, teniendo como primera pasantía a la colaboradora Matilde Gonzales, quien inició en IFT el 01.09.23 hasta el 30.11.2023 Resolución Licencia Pasantía N° 00295-223-GG/Osiptel	Susana Sander
1.8	Ejecutar el Plan de Desarrollo de Personas - PDP	Actividades	72	67	48	72%			5	5	9	7		16	64	89%	Se cumplió con el 100% de ejecución de capacitaciones vigentes del PDP 2023, teniendo en cuenta que se realizó modificatoría donde se especifica que 03 acciones fueron cubiertas con el Programa de Competencias Conversacionales y 05 acciones fueron excluídas a pedido al área usuaria, acción que se formalizó con resolución de GG. La información de ejecución se encuentra en W/RH.	Susana Sander / Karen Espejo
1.9	Gestionar una capacitación sobre el valor de la equidad (nivel gerencia)	Actividad de capacitación	1	1	1	100%									1	100%		Ximena Garcia
1.10	Elaborar el Manual de Perfiles de Puestos del OSIPTEL	MPP elaborado	1	1	1	100%									1	100%		Susana Sander
1.11	Elaboración del CPE del OSIPTEL	CPE elaborado	1	1	1	100%									1	100%		Susana Sander
1.12	Elaborar el Plan de Marca Empleadora	Plan Aprobado elevado a GG	1		0		1			1				1	1	100%	Se elaboró y aprobó con GG en el mes de Julio. Memorando N° 00299-OPPM/2023	Rafael Reyes
1.13	Ejecutar el Plan de Transformación Cultural	Actividades	29		22		7	11	2	20	7	14	2	23	45	155%	Se realizó un programa de sensibilización de transformación cultural, un programa de competencias conversacionales y sesiones de liderazgo alineados a la transformación cultural, campaña de comunicación Vívelo ADN Osiptel, Estudio de Influenciadores, lanzamiento de nuevo propósito insticional, Ruta: W:\2023\TRANSFORMACION CULTURAL\Cumplimiento POI	Rafael Reyes
1.14	Gestionar un nuevo modelo de Gestión del Rendimiento	Modelo Aprobado por AD	1	1	1	100%									1	100%		Susana Sander
1.15	Ejecutar Evaluación de Desempeño: Competencias y Metas	Evaluación	1	1	1	100%									1	100%		Susana Sander / Karen Espejo
1.16	Diseñar y planificar el programa de desarrollo OSIPTEL	Programa Aprobado	1	1	1	100%									1	100%		Susana Sander
1.17	Desarrollar el Sistema De Evaluación De Desempeño	Sistema aprobado por UO	1		0		1			1				0	0	0%	El Sistema de Evaluación de Desempeño no fue completado en la etapa de desarrollo a cargo del equipo de OTI, siendo que ORH realizó las revisiones correspondientes y emitió observaciones para subsanación en varias oportunidades como se muestra en las evidencias, por lo que no se pudo proceder con las pruebas del mismo y conformidad al no contar con el sistema culminado.	Susana Sander / Karen Espejo

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
CHAVEZ ABANTO Wendy Karim
FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 25/01/2024 12:11:59-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
Acciones Centrales - Gestión de recursos humanos

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) Nº de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.18	Gestionar el desarrollo del Aula Virtual	Sistema aprobado por UO	1		0		1			1				0	0	0%	La plataforma de Aula Virtual no fue culminada en la etapa de desarrollo a cargo del equipo de OTI, siendo que ORH realizó las revisiones correspondientes y emitió observaciones para subsanación en varias oportunidades. Luego de la reunión del 24.12.23 quedaron pendientes subsanaciones funcionales con el equipo de OTI, con lo que ORH no recibió el producto final para pudo proceder con las pruebas y conformidad correspondiente.	Susana Sander / Karen Espejo
1.19	Automatización y mejora del proceso de selección y contratación.	Proceso optimizado	1		0		1			1	1	1		2	2	200%	El proceso de selección de personal fue optimizado a través de la creación de matriz de seguimiento de procesos en tiempo real, implementado y difundido en comité de líderes el 18.09.23 y difundida a las áreas lhasta la primera semana de octubre.. Adicionalmente se elaboró la nueva directiva de selección aprobada por resolución Nro. 00399-2023-GG/OSIPTEL en noviembre	Susana Sander
1.20	Elaborar propuesta de modificación de la Directiva de Asistencia y Flexibilidad Horaria, considerando la incorporación de medidas que faciliten que los padres participen en los exámenes prenatales, preparación al parto y postparto, tratamientos de fecundación y procesos de adopción	Propuesta enviada a GG	1		0		1			1					0	0%	No sé realizó y se propuso evaluación para el 2024	Ximena García
AO 03	**ACTIVIDAD 03: Administración de Recursos Humanos**																	
3.1	Pago de la Planilla de Remuneraciones, gratificaciones y CTS	Planilla	16	11	11	100%	1	2	2	5	1	2	2	5	16	100%	Pago oportuno al personal, de acuerdo al cronograma establecido por el MEF	Miguel Pinedo
3.2	Pago de la Planilla CAS	Planilla	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	12	100%	Pago oportuno al personal, de acuerdo al cronograma establecido por el MEF	Miguel Pinedo
3.3	Pago de la Planilla Practicantes	Planilla	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	12	100%	Pago oportuno al personal, de acuerdo al cronograma establecido por el MEF	Miguel Pinedo
3.4	Gestionar la contratación de personal a través del Servicio de Intermediación Laboral	Planilla	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	12	100%	Pago oportuno	Claudia Incio
3.5	Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley	Factura	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	12	100%	Pago oportuno	Miguel Pinedo
3.6	Gestionar la facturación del Seguro Médico de Practicantes	Factura	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	12	100%	Pago oportuno	Miguel Pinedo
3.7	Gestionar la facturación del Seguro de Accidentes Personales	Factura	1		0			1		1			1	1	1	100%	Se realizo el abono el 21/12/2023	Esther Huaman
3.8	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de personal de planilla y CAS	Procesos de Selección culminados	SR	SR	43					SR	17	19	11	47	90		Registro de los procesos de selección culminados CAS y CAP en la matriz de seguimiento del proceso de selección	Rocio Calderon
3.9	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de practicantes	Practicantes contratados	SR	SR	49					SR	16	8	25	49	98		Registro de los procesos de selección culminados de practicantes en la matriz de seguimiento del proceso de selección	Rocio Calderon
3.10	Elaborar el Plan de Sucesión para los Puestos Claves	Plan Aprobado elevado a GG	1	1	0	0%								0	0	0%	Para elaborar los planes, se requiere evaluar a potenciales sucesores. Se envió tdr solicitando las pruebas para evaluar a los colaboradores el 16.06.2023, recibiendo la compra de las pruebas el 06.09.2023 y habilitación habilitación de las mismas la 3ra semana de setiembre, con lo que el proyecto se inició 3 meses despues. Actualmente estamos a la espera de la respuesta de GG y Directores donde deben plasmar la proyección de carrera de sus reportes.	Susana Sander
3.11	Elaborar el Plan de Retención en posiciones claves	Plan Aprobado elevado a GG	1		0				1	1				0	0	0%	El plan de retención se elebora teniendo como insumo el plan de sucesión, donde se identifican las personas sobre las cuales se debe gestionar acciones a medida. No se puede implementar sin contar con la fase previa de identificación de los sucesores a retener.	Susana Sander

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
CHAVEZ ABANTO Wendy Karim
FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 25/01/2024 12:12:11-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
Acciones Centrales - Gestión de recursos humanos

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
3.12	Elaborar el Plan de acompañamiento a la Desvinculación	Plan Aprobado elevado a GG	1	1	1	100%									1	100%		Ximena Garcia
3.13	Diseñar procesos relacionados a la Gestión de Recursos Humanos	Procesos aprobados funcionalmente	10	5	6	120%			5	5			5	5	11	110%	Se realizaron los siguientes procedos: - PA01.1.1.1-01 Formulación de Documentos de Normativos Internos de Recursos Humanos - PA01.6.2.1 Formulación Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST) - PA01.6.3.1 Formulación del Plan de Bienestar Social - PA01.6.4.1 Formulación Plan de Clima y Plan institucional de fortalecimiento de clima - PA01.6.6.1 Formulación Plan de Comunicación Interna	ORH
AO 04	**ACTIVIDAD 04: Gestión de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo**																	
4.1	Elaborar el Plan de Bienestar social	Plan Aprobado	1	1	1	100%									1	100%		Esther Huaman
4.2	Ejecutar el Plan de Bienestar social	Actividades	SR	SR	62					SR	5	7	8	20	82		W:\2023\BIENESTAR\POI\EVIDENCIA	Esther Huaman
4.3	Elaborar el Plan de Seguridad y salud en el Trabajo	Plan Aprobado	1	1	1	100%									1	100%		Raquel Revilla
4.4	Ejecutar el Plan de Seguridad y salud en el Trabajo	Actividades	SR	SR	71					SR					71			Raquel Revilla
4.5	Elaborar el Plan de responsabilidad Social	Plan Aprobado elevado a GG	1	1	1	100%									1	100%		Esther Huaman
4.6	Desarrollar el diagnóstico de necesidad del servicio de cuidado diurno y/o guardería y propuesta de implementación.	Diagnóstico elevado a GG	1	1	1	100%									1	100%		Esther Huaman
AO 05	**ACTIVIDAD 05: Gestión de Diversidad e Igualdad de Género**																	
5.1	Elaborar el Plan de Diversidad e Igualdad de Género	Plan Aprobado	1	1	1	100%									1	100%		Ximena Garcia
5.2	Ejecutar el Plan de Diversidad e Igualdad de Género	Actividades	SR	SR	9					SR	2	4	3	9	18		Ejecución de acciones del IV TRIMESTRE. Comunicados de sensibilización y difusión para la reducción de estereotipos, Comunicados de Uso del lenguaje inclusivo en las comunicaciones internas y externas de la entidad; y Reuniones de coordinación con los miembros del Grupo de trabajo para la igualdad de género y diversidad. Ruta:W:\2023\DIVERSIDAD\2. Acciones realizadas	Ximena Garcia
5.3	Desarrollar una activación para fomentar la igualdad de género	Activación	1	1	1	100%									1	100%		Ximena Garcia
5.4	Gestionar un taller sobre el valor de la equidad (nivel gerencial)	Taller realizado	1	1	1	100%									1	100%		Ximena Garcia
5.5	Gestionar una (1) charla en materia de hostigamiento sexual para todo el personal. Incluirá Estereotipos y sesgos inconscientes.	Charla realizada	1	1	1	100%									1	100%		Ximena Garcia
5.6	Gestionar una (1) capacitación anual especializada para la ORH o la que haga sus veces, Secretaría Técnica de Procedimientos Administrativos y los demás involucrados en la investigación y sanción del hostigamiento sexual, como quienes puedan fungir de Órgano Instructor y Órgano Sancionador.	Charla realizada	1	1	1	100%									1	100%		Ximena Garcia
5.7	Gestionar el desarrollo de encuestas sobre hostigamiento sexual y estereotipo de género.	Encuesta desarrollada	1	1	0	0%	1			1	1			1	1	100%	Se juntarón las 2 encuestas programadas sobre hostigamiento sexual y estereotipo de género en una sola en Octubre. Ruta : W:\2023\DIVERSIDAD\2. Acciones realizadas\4. Encuesta estereotipos y hostigamiento sexual.	Ximena Garcia
5.9	Desarrollo de autodiagnóstico (Herramienta de autodiagnóstico para la dimensión de cultura organizacional sobre igualdad de género)	Informe de autodiagnóstico elevado a GG	1		0		1			1	1			1	1	100%	Se realizó la herramienta de autodiagnóstico para la dimensión de cultura organizacional sobre igualdad de género. Mediante el Memorando Nro 01400-ORH/2023. Ruta: W:\2023\DIVERSIDAD\2. Acciones realizadas\5. Autodiagóstico de incorporación del enfoque de género	Ximena Garcia

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
CHAVEZ ABANTO Wendy Karim
FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 25/01/2024 12:12:24-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
Acciones Centrales - Gestión de recursos humanos

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AO 07	**ACTIVIDAD 07: Gestión Programa de Extensión Universitaria**																	
7.1	Gestionar el desarrollo del programa de Extensión Universitaria (PN)	Programa ejecutado	1	1	1	100%									1	100%		Susana Sander / Karen Espejo
7.2	Monitorear a los egresados del programa de Extensión Universitaria que ofrece el OSIPTEL	Informe de Monitoreo presentado a GG	1		0				1	1		1		1	1	100%	A fin de brindar información cuantitativa respecto al monitoreo, se realizó una medición con información plasmada en un dashboard que se presentó a GG presencialmente y con Memorando N° 01228-ORH en el que se encuentra el análisis estadistico de los egresados del Programa de Extensión Universitaria.	Karen Espejo
AEI.06.08: Gestión de la transformación cultural institucionalizada en OSIPTEL																		
AO 02	**ACTIVIDAD 02: Implementación de acciones de la comunicación interna**																	
2.1	Diseñar y aprobar el Plan de Comunicación Interna	Plan Aprobado	1	1	1	100%									1	100%		Rafael Reyes
2.2	Desarrollar campañas de comunicación interna para reforzar identidad y cultura organizacional	Campaña realizada	3	2	3	150%			1	1	1		1	1	4	133%	A partir de octubre se realizó la campaña de los Checas de Osiptel. Realizada para reforzar, entre los colaobradores, la importancia de estos aplicativos que pone nuestra institución a disposición de los usuarios. Se lanzaron comunicados y se generó un video por Conectados y Viva Engage. El video se encuentra aquí: https://osiptelgobpe.sharepoint.com/sites/Videoteca	Rafael Reyes
2.3	Difundir comunicados internos a través de +Conectados	Comunicados difundidos	SR	SR	491					SR	74	61	46	181	672		Se generaron y difundieron 181 comunicados en el IV trimestre. Evidencia en el siguiente enlace: https://osiptelgobpe-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/conectados_osiptel_gob_pe/Eb6RZhXza4VHuqDEKglwIasB4MZSFRKnX_fbUtlYfnAFZA?e=taMT0A	Rafael Reyes
2.4	Gestionar la impresión de afiches para carteleras institucionales dirigidas a los colaboradores	Afiches y carteleras impresas	SR	SR	32					SR	12	12	12	36	68		Se imprimieron 36 carteleras que dieron soporte a las campañas de transformación cultural, Decálogo de cultura y saludo por Navidad y Año Nuevo.	Rafael Reyes
2.5	Gestionar la producción de videos para soporte de campañas de comunicación interna	Videos de soporte	18	14	26	186%			4	4	8	6		14	40	222%	1. VIDEO: Conoce La STSR (10/10/2023) 2. ¡Así vivimos la Integratón 2023! (12/10/2023) 3.[VIDEO] Checa tu IMEI: Identifica el estado de tu equipo móvil (13/10/2023) 4. VIDEO: [VIDEO] Conoce Osiptel: OAJ (17/10/2023) 5. VIDEO: Viva Engage: Red Social Interna (19/10/2023) 6.[VIDEO] Conoce Osiptel: OAF (24/10/2023) 7.VIDEO [VIDEO] Centro de Orientación Ramón Castilla (26/10/2023) 8. [VIDEO] Conoce Osiptel: DAPU (30/10/2023) 9. [VIDEO] Conoce Osiptel: GG (7/11/2023) 10. [VIDEO]Identifica y denuncia el hostigamiento sexual laboral. (8/11/2023) 11. [VIDEO] Ganador del concurso de decoración del Festi Halloween (13/11/2023) 12. [VIDEO] Conoce Osiptel: STSC (14/11/2023) 13.[VIDEO] Una historia de éxito en Osiptel: Checa tu Plan 17/11/2023 14.[VIDEO] Conoce Osiptel: PP (28/11/2023)	Rafael Reyes
2.6	Producir videos con mensajes de la Alta Dirección	Videos	6	5	10	200%			1	1			2	2	12	200%	1. VIDEO: Día Internacional contra la Corrupción 12/12/23 (Participación de Rafael Muente y Sergio cifuentes. 2. Saludo de Rafael Muente por Navidad y Año nuevo.	Rafael Reyes
2.7	Gestionar la impresión de calendarios y cuadernos con mensajes institucionales dirigidos a los colaboradores	Calendarios impresos	1		0				1	1			1	1	1	100%	Se imprimieron los calendarios y cuadernos institucionales y se dfiundieron entre los colaboradores.	Rafael Reyes
2.8	Desarrollar taller de habilidades de comunicación para los enlaces internos	Taller	1	1	1	100%									1	100%		Rafael Reyes

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
CHAVEZ ABANTO Wendy Karim
FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 25/01/2024 12:12:38-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
Acciones Centrales - Gestión de recursos humanos

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
2.9	Evaluar resultados del Plan de Comunicación Interna	Informe de resultados	1		0			1		1		1		1	1	100%	En base a la encuesta realizada en noviembre, se evaluaron los resultados del plan de comunicación interna que fue expuesto en Comité de gerentes. Carpeta de resultados de la evaluación: Ruta: \\srvfiledfs\documentos\ORH\2023\COMUNICACIÓN INTERNA\Plan_CI\RESULTADOS DE ENCUESTA	Rafael Reyes
2.10	Difusión de información de canales de denuncia sobre hostigamiento sexual laboral	Difusiones realizadas	4	3	4	133%		1		1		1		1	5	125%	1. Se difundió video: Identifica y denuncia el hostigamiento sexual laboral. (8/11/2023)	Rafael Reyes
2.11	Difundir mensajes que promuevan la equidad de género en el ámbito laboral y social.	Difusiones realizadas	6	5	5	100%			1	1		3		3	8	133%	1.Comunicado por el Día del Hombre (19/11/23) 2.Utilicemos una comunicación sin apelativos (22/11/23) 3.Utilicemos los géneros en los cargos y funciones (24/11/23)	Rafael Reyes
2.12	Implementación de un nuevo modelo de comunicaciones internas alineado al proceso de Transformación cultural.	Modelo implementado	1		0			1		1	1			1	1	100%	De acuerdo al plan de comunicación interna, desde comienzos de año se ha venido trabajando en el nuevo modelo de comunicaciones internas. Las acciones realizas son: Generación de Newsletter - MarzoGeneración de Whatsapp institucional - Agosto Generación de red social interna - Viva Engage - Octubre	Rafael Reyes
2.13	Ejecutar el Plan de Comunicación Interna.	Plan ejecutado	1		0				1	1			1	1	1	100%	Se ejecutó el plan de comunicación interna. Se alcanzó el 98% de ejecución del plan de comunicación interna. Ruta: W:\2023\COMUNICACIÓN INTERNA\Plan_CI\GANT	Rafael Reyes
2.14	Difundir los resultados de las encuestas de género y avances logrados en igualdad de género y cierre de brechas de género.	Difusión realizada	1		0			1		1			1	1	1	100%	Se generó un sitio de Diversidad dentro de la intranet donde se colocaron las diversas acciones, avances y logros en igualdad de género dentro de la institución. (28/12/23)	Rafael Reyes
2.15	Gestionar la producción de animaciones audiovisuales para tótems digitales y monitores de las sedes.	Animaciones	10	8	8	100%			2	2		2	1	3	11	110%	Animación: Reporta problemas con tu operador: Cecha tu caso! (25/10/23) Animación: Conoce la cobertura de tu servicio móvil con Checa tu Señal (05/10/23) Animación: ¡Rayu ya esta aquí! (29/12/23)	Rafael Reyes

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
CHAVEZ ABANTO Wendy Karim
FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 25/01/2024 12:12:51-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN
Acciones centrales - Planificación y Presupuesto

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	Responsable
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	Índice de eficiencia de ejecución de metas físicas y financieras.	Índice	1				1	1	100%	1	100%	Índice calculado en el archivo "Índice de eficiencia":	Presupuesto
2	Índice de innovación	Índice	11				11	11	100%	11	100%	El índice de innovación contempla la ejecución de las siguientes acciones: *25 Ideas propuestas por unidades organizacionales y registradas en el banco de ideas: Rango de valor=15 * 4 Prototipos desarrollados: Rango de valor=5 * 4 MVP Producto mínimo viable: Rango de valor=10 * 15 CIM Círculos de innovación y mejora implementados por unidades organizacionales: Rango de valor=20 * 1 Proyectos de innovación implementados (Chatbot): Rango de valor=5	Innovación
3	% de usuarios internos satisfechos con la provisión de servicios internos	Porcentaje	80%				80%	75%	94%	75%	94%	Los resultados de las 2 mediciones realizadas en el 2023 se elevaron a GG con Informes N° 070-OPPM/2023 (avance mayo) y N° 116-OPPM/2023 (anual)	Modernización
4	% Porcentaje de proyectos de gestión de conocimiento implementados	Porcentaje	33%				33%	42%	127%	42%	127%	Mediante Informe 119-OPPM/2023 se informa a GG que durante el periodo 2023 se realizaron 9 proyectos de gestión de conocimiento.	Modernización
5	% de sistemas de gestión articulados al sistema de gestión de procesos	Porcentaje	14%				14%	14%	100%	14%	100%	En cumplimiento de la DIRECTIVA Nº001 -2023-GG/OSIPTEL IMPLEMENTACIÓN E INSTITUCIONALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS EN EL OSIPTEL, los documentos técnicos se encuentran publicados en el Intranet del Sistema de Gestión de Procesos: https://osiptelgobpe.sharepoint.com/sites/GestionProcesos/SitePages/Fichas_Diagramas.aspx	Procesos
6	% de la Asignación Presupuestaria Multianual aprobado con respecto a la necesidad presupuestaria institucional.	Porcentaje	93%				93%	89%	96%	89%	96%	Se alcanzó una aprobación en el Proyecto de Ley de Presupuesto del 96%, aunque se tenía programado al IV Trimestre 91%, lo que se debe a una buena gestión para lograr la máxima aprobación posible en la demanda adicional; de esa forma garantizar que la Institución tenga todos los recursos necesarios para la gestión de sus metas y objetivos institucionales. Fuente de Fianaciamiento: Presupuesto Óptimo 2023 1/. / Proyecto de Ley de Presupuesto 2023 2/. / Evaluación de Logro Recursos Ordinarios: RO: 7,240,051 / 7,240,051 / 100% Recursos Directamente Recaudados: RDR: 105,410,560 / 101,074,608 / 96% Donaciones y Transferencias: D&T: 10,688,079 / 10,688,079 / 100% **123,338,690** / **119,002,738** / **96%**	Presupuesto
7	% de acciones implementadas que permitieron mejorar la Gestión de la Calidad del OSIPTEL	Porcentaje	77%				77%	90%	117%	90%	117%	El detalle de las evidencias se encuentran reportadas en el anexo de Evaluación Cualitativa del POI 2023.	SGC
8	% de madurez de la implementación del Sistema de Control Interno	Porcentaje	95%				95%	98%	103%	98%	103%	Para la evaluación respectiva se ha aplicado la metodología establecida por la Contraloría, a través de la aplicación del cuestionario de evaluación. Como resultado , el Osiptel obtuvo 112 puntos lo que equivale a un nivel de madurez en la implementación del SCI del 98%, lo cual representa un nivel óptimo.	Modernización

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: DONGO CAHUAS Esther Rosario FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 16/02/2024 13:52:29-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN

Acciones centrales - Planificación y Presupuesto

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.06.01: Gestión de metas físicas y financieras oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales																			
AO 01	**ACTIVIDAD 01: Formulación y evaluación del Plan Estratégico y Operativo de la Institución.**																		
1.1	Gestionar la aprobación del plan estratégico institucional 2023-2027	Plan aprobado por AD	1	1	1	100%										1	100%	Resolución de Presidencia Ejecutiva N°15-2023-PE/OSIPTEL el 16/02/2023.	Planeamiento
1.2	Desarrollar la evaluación del PEI correspondiente al 2022 y primer semestre 2023.	Documento de evaluación remitido a AD	2	2	1	50%					1			1		2	100%	1. Memorando N°183-OPPM/2023 del 26/04/2023 2.Memorando N°413-OPPM/2023 del 03/10/2023	Planeamiento
1.3	Desarrollar la evaluación anual del cumplimiento del POI 2022.	Documento de evaluación remitido a AD	1	1	1	100%										1	100%		Planeamiento
1.4	Desarrollar reporte de seguimiento del cumplimiento del POI 2023	Reporte de seguimiento remitido a AD	3	2	2	100%	1			1		1		1	100%	3	100%	Informe N° 00095-OPPM/2023 Elevado a Gerencia General con fecha 02/11/2023. Anexos: 1. Anexo 1 - Reporte de Monitoreo al III Trimestre. 2. Anexo 1.1 - Información cuantitativa de las metas. 3. Anexo 2 - Informe de evaluación de implementación.	Planeamiento
1.5	Formular y gestionar la aprobación del POI Multianual 2024-2026	POI Multianual aprobado por AD	1	1	1	100%										1	100%	Resolución de Presidencia Ejecutiva N°47-2023-PE/OSIPTEL el 02/05/2023.	Planeamiento
1.6	Formular y gestionar la aprobación del POI 2024 en consistencia con el PIA	POI aprobado por AD	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Resolución de Presidencia Ejecutiva N°134-2023-PE/OSIPTEL el 27/12/2023.	Planeamiento
1.7	Ingresar información de programación y ejecución de metas institucionales en el aplicativo de CEPLAN (POI, PEI)	Reportes generados	14	10	10	100%	1	1	2	4	1	1	2	4	100%	14	100%	Reportes almacenados por trimestres en la siguiente ruta: W:\2023\Planeamiento\14. Aplicativo CEPLAN	Planeamiento
AO 02	**ACTIVIDAD 02: Atención de solicitudes de entidades externas**																		
2.1	Desarrollar información para atender requerimientos del MEF respecto al PP para el año 2024.	Requerimiento atendido	1	1	1	100%							1	1		2	200%	26/06/2023: Listado de indicadores de desempeño 31/07/2023: Registro e metas multianuales 20/12/2023: Carga de formatos 1,2 y 3	Planeamiento
2.2	Desarrollar el Informe Ejecutivo para la sustentación del presupuesto 2024 ante el Ministerio de Economía y Finanzas y Presidencia del Consejo de Ministros.	Informe enviado	2	1	1	100%	1			1		1		1	100%	2	100%	09/06/2023: Resumen ejecutivo (Tabla 02. Compromisos del gobierno). 09/11/2023: Principales resultados al 30 de setiembre	Planeamiento
2.3	Desarrollar información para atender otros requerimientos externos (MEF, PCM, CEPLAN, entre otros)	Requerimiento atendido	SR		16		SR	SR	SR	SR						16			Planeamiento
AO 03	**ACTIVIDAD 03: Diseño de mecanismos de mejora para los procesos de planeamiento**																		
3.1	Desarrollar boletines informativos respecto al cumplimiento de metas	Boletines difundidos	4	3	3	100%	1			1	1			1	100%	4	100%	Boletín Infamativo N° 04-2023 - Monitoreo de Metas Programadas - Al Tercer Trimestre 2023. Mediante correo electrónico con fecha 30/10/2023.	Planeamiento
3.2	Gestionar reuniones para presentar Gantt trimestral de principales metas por gerencia.	Reuniones desarrolladas	4	3	3	100%	1			1	1			1	100%	4	100%	Seguimiento Trimestral del Gantt Institucional. Reunión realizada el 23/10/2023.	Planeamiento
3.3	Gestionar el desarrollo del primer entregable de la herramienta que facilite la operatividad de la evaluación y modificación de las metas programadas en el ámbito de planeamiento aprobada	Servicio Contratado	1						1	1					0%	0	0%		Planeamiento
3.4	Migración del Programa Presupuestal del OSIPTEL Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones	Migración aprobada por AD	1	1	1	100%										1	100%	Informe 76-OPPM/2023 del 15/09/2023	Planeamiento
1.8	Desarrollar reportes sobre el seguimiento de la programación de actividades del Planner	Reporte presentado en comité	10	7	7	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	10	100%	Reportes almacenados por trimestres en la siguiente ruta: W:\2023\Planeamiento\05. Planner 2023\Presentaciones	Planeamiento
3.5	Gestionar la implementación del planner institucional desde intranet	Herramienta en uso	1	1	1	100%										1	100%	El 20/06 se envió por Conectados, un mensaje masivo respecto a la puesta en uso del planner institucional.	Planeamiento

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
DONGO CAHUAS Esther
Rosario FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 16/02/2024 13:52:44-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN

Acciones centrales - Planificación y Presupuesto

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AO 04	**ACTIVIDAD 04: Programación y formulación del Presupuesto**																		
4.1	Desarrollar reunión para inicio del proceso de programación multianual de ingresos y gastos.	Reunión	1	1	1	100%										1	100%		Presupuesto
4.2	Gestionar el presupuesto multianual de ingresos frente al MEF	Presupuesto de ingreso aprobado por el MEF	1	1	1	100%										1	100%		Presupuesto
4.5	Gestionar la propuesta del proyecto de presupuesto de gasto al MEF	Presupuesto de gastos aprobado por el MEF	1	1	1	100%										1	100%		Presupuesto
4.7	Desarrollar propuesta normativa a ser incluida en la Ley de Presupuesto	Propuesta enviada a la PCM	1	1	1	100%										1	100%		Presupuesto
4.8	Gestionar las modificaciones a la APM: Modificación del diploma y trámite de demanda adicional	Modificaciones aprobadas	2	2	2	100%										2	100%		Presupuesto
4.9	Gestionar la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura - PIA	PIA aprobado	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Resolución N° 129-2023-PE/OSIPTEL - W:\2023\Presupuesto\11. POI GANTT\EVIDENCIAS POI IV TRIMESTRE	Presupuesto
AO 05	**ACTIVIDAD 05: Gestionar la ejecución y monitoreo de los recursos presupuestales**																		
5.1	Efectuar el proceso de carga del Presupuesto en el Sistema SAI: creación de centros de costo, proyectos, cadenas de gasto y carga financiera con aplicativos informáticos.	Proceso concluido	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Con fecha 29.12.2023, se efectuó la carga de presupuesto 2024 en el sistema SAI - W:\2023\Presupuesto\11. POI GANTT\EVIDENCIAS POI IV TRIMESTRE	Presupuesto
5.2	Adecuar el PIA al POI aprobado	Proceso concluido	1	1	1	100%										1	100%		Presupuesto
5.3	Atender las aperturas, reembolsos y liquidaciones de cajas chicas.	Liquidación de caja chica validada	656	476	517	109%	60	60	60	180	55	99	63	217	121%	734	112%	Se viene ejecutando oportunamente los reembolsos de cajas chicas (Octubre-Noviembre-Diciembre). Se atendió un total de 217 - W:\2023\Presupuesto\11. POI GANTT\EVIDENCIAS POI IV TRIMESTRE	Presupuesto
5.4	Otorgar Disponibilidad Presupuestal del año fiscal vigente	Certificados aprobados	1,920	1,500	2,234	149%	140	140	140	420	274	331	166	771	184%	3005	157%	Con la finalidad de asegurar la operatividad institucional, se viene otorgando disponibilidad presupuestal mediante la aprobación de Certificados de Crédito Presupuestario-CCP,paraasegurar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, en función a POI. - W:\2023\Presupuesto\11. POI GANTT\EVIDENCIAS POI IV TRIMESTRE	Presupuesto
5.5	Otorgar Disponibilidad Presupuestal de años fiscales futuros	Previsiones Presupuestales	255	165	128	78%	30	30	30	90	14	23	103	140	156%	268	105%	Se ha garantizado la disponibilidad presupuestal para años fiscales futuros, en función a los 140 requerimientos de las áreas usuarias mediante el formato de Previsiones Presupuestales correspondiente. - W:\2023\Presupuesto\11. POI GANTT\EVIDENCIAS POI IV TRIMESTRE	Presupuesto
5.6	Desarrollar reporte trimestral de previsiones presupuestales vigentes	Reporte presentado al MEF	4	3	3	100%	1			1	1			1	100%	4	100%	El Osiptel ha cumplido con efectuar el registro actualizado y sistematizado de las previsiones presupuestales vigentes emitidas al III trimestre del 2023 - W:\2023\Presupuesto\11. POI GANTT\EVIDENCIAS POI IV TRIMESTRE	Presupuesto
5.7	Gestionar la regularización de las modificaciones presupuestales en el nivel funcional programático	Resolución notificada al MEF	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	Se han gestionado las modificaciones presupuestales a través de la aprobación de resoluciones de acuerdo al siguiente detalle: *Setiembre 2023: Resolución N° 356-2023-GG/OSIPTEL *Octubre 2023:Resolución N° 383-2023-GG/OSIPTEL *Noviembre 2023:Resolución N° 417-2023-GG/OSIPTEL W:\2023\Presupuesto\11. POI GANTT\EVIDENCIAS POI IV TRIMESTRE	Presupuesto
5.8	Desarrollar informes sobre monitoreo de ejecución presupuestal a la Alta Dirección y Consejo Directivo	Informes elevados a AD y CD	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	Se ha informado a la Alta Dirección el monitoreo de ejecución presupuestal mediante los documentos siguientes: Informe - Avance Gestión Presupuestaria al III Trimestre 2023.	Presupuesto
5.9	Elaborar informe de monitoreo de la gestión de las unidades orgánicas en base al seguimiento presupuestal y la programación financiera.	Informes de monitoreo elevado a GG	4	3	3	100%	1			1					0%	3	75%	Se ha efectuado el monitoreo para mejorar la calidad del gasto mediante el Informe de Evaluación al III Trimestre del Presupuesto 2023	Presupuesto
5.10	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto	Conciliación realizada	4	3	3	100%	1			1	1			1	100%	4	100%	Con fecha 11 de agosto del presente año, se efectúo la suscripción del Acta de conciliación del marco legal y Ejecución del Presupuesto 2023, suscrita por la Directora de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y por el Contador General del OSIPTEL.	Presupuesto

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
DONGO CAHUAS Esther
Rosario FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 16/02/2024 13:52:55-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN

Acciones centrales - Planificación y Presupuesto

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
5.11	Desarrollar la evaluación del presupuesto Global	Evaluación elevado a GG	1	1	1	100%				0						1	100%		Presupuesto
5.12	Desarrollar los Estados Presupuestarios OSIPTEL	Reportes presentados al MEF	36	27	27	100%	3	3	3	9	3	3	3	9	100%	36	100%	Se ha procedido a desarrollar los siguientes Estados Presupuestarios 2023: PP1 Presupuesto Institucional de ingresos (SET-OCT Y NOV) PP2 Presupuesto Institucional de gastos (SET-OCT Y NOV) EP1 Estados de ejecución del Presupuestos de ingresos y gastos (SET-OCT Y NOV)	Presupuesto
5.13	Desarrollar la memoria, Análisis y Comentarios al PP y a los Proyectos de Inversión y Notas a los estados presupuestarios.	Documentos enviados al MEF	10	9	9	100%		1		1		1		1	100%	10	100%	Se desarrollaron los siguientes documentos como parte de los Estados Financieros y Presupuestarios 2023: 1) La Memoria anual 2) Las notas a los estados presupuestarios. 3) El Análisis de inversiones considerando metas físicas y financieras. 4) El Análisis y comentarios del Presupuesto por Resultados. Toda la información se envió oportunamente a la Unidad de Finanzas de OAF, está información de remitió a la DGCP del MEF.	Presupuesto
5.14	Desarrollar la directiva sobre medidas de austeridad y racionalidad del gasto público.	Directiva publicada	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Resolución N° 131-2023-PE/OSIPTEL - W:\2023\Presupuesto\11. POI GANTT\EVIDENCIAS POI IV TRIMESTRE	Presupuesto
5.15	Implementación de un reporteador ejecutivo de la gestión de los recursos presupuestarios de la entidad	Reporteador ejecutivo en uso	1	1	0	0%					1			1		1	100%	https://osiptelgobpe.sharepoint.com/sites/Intranet/SitePages/Paneles-de-Control-Institucional.aspx	Presupuesto
AO 07	**ACTIVIDAD 07: Programación Multianual de Inversión y Gestión de Inversiones**																		
7.1	Gestionar la programación multianual de inversiones y consistencia	PMI aprobado	3	2	2	100%			1	1			1	1	100%	3	100%	Mediante Carta N° 0083-GG/2023 del 27.01.2023, se remite la cartera de inversiones del PMI sectorial 2024 – 2026, asimismo; mediante Carta N° 00571-GG/2023 del 20.09.2023 se realiza la consistencia de la cartera de inversiones 2024 – 2026 con los montos asignados en el proyecto de Ley de Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024. Y mediante carta N° 007744-GG/2023 del 21.12.2023 se remite la cartera de inversiones 2024 – 2026, que ha sido actualizada según los montos asignados en la Ley N° 31953 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024, para la consistencia del Programa Multianual de Inversiones (PMI) 2024 – 2026.	Inversión
7.2	Gestionar la aprobación de inversiones y/o incorporación en el PMI del Sector PCM	Inversiones aprobadas e incorporadas al PMI	2	2	3	150%										3	150%		Inversión
7.4	Desarrollar la actualización de indicadores de brecha	Fichas de indicadores de brecha elevado a GG	1					1		1			1	1	100%	1	100%	Se ha generado la carta N° 00763-GG/2023 donde remite la identificación de las unidades productoras, áreas productivas y activos estratégicos, según Lineamientos para identificación de Unidades Productoras (UP) y activos estratégicos (AE), sustento para la identificación de brechas.	Inversión
7.5	Gestionar la liquidación técnico financiero y el registro del cierre de proyectos o IOARR en el banco de inversiones	Liquidación y Registros de cierre	1	1	1	100%										1	100%		Inversión
7.6	Gestionar el registro del seguimiento de ejecución de inversiones y presentación al Comité de Seguimiento a las Inversiones de PCM	Registro en el Banco de Inversiones	12	9	20	222%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	23	192%	Se ha realizado el seguimiento a los proyectos de inversión; asimismo, de forma mensual se realizó la presentación del avance cada uno de los proyectos al comité se seguimiento de las inversiones del sector PCM. Los proyectos de inversiones correspondientes al año 2023, se encuentran debidamente registradas en el bando de inversiones.	Inversión
7.7	Desarrollar actividades de sensibilización en temas de gestión de proyectos	Actividades realizadas	2	2	2	100%										2	100%		Inversión
7.8	Realizar informe de seguimiento de los proyectos de inversión pública del Osiptel	Informe elevado a GG	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	Mediante, informe N° 00052-OPPM/2023, se informa a gerencia general los avances del primer semestre de los proyectos de inversión. Asimismo, a través del informe N° 0121-OPPM/2023 se informó a gerencia general sobre los avances del segundo semestre de los proyectos de inversión.	Inversión
7.9	Elaborar un estudio para determinar el tipo, alcance y recursos de PMO	Estudio aprobado por la AD	1						1	1					0%	0	0%	Para la actividad, se realizó: • Levantamiento de información a colaboradores que participan en la gestión de proyectos, se identificó la tipología de proyectos del Osiptel. • Se planteó propuesta técnica, sin embargo, no se logró elevar la propuesta a la GG	Inversión

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: DONGO CAHUAS Esther Rosario FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 16/02/2024 13:53:06-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN

Acciones centrales - Planificación y Presupuesto

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.06.02: Gestión de proyectos de transformación digital e innovación implementados de manera continua en la entidad																			
AO 11	**ACTIVIDAD 11: Gestión de la innovación**																		
11.1	Formular el Plan de Trabajo de Createl Lab - Laboratorio de Innovación	Plan de trabajo aprobado por el Comité de Transformación Digital e Innovación	1	1	1	100%					-	-		0		1	100%		Innovación
11.2	Desarrollar reunión de sustentación con el Comité de Transformación Digital e Innovación para presentar el avance del Plan de Trabajo de Createl Lab - Laboratorio de Innovación	Reunión de sustentación	3	2	2	100%			1	1			0	0	0%	2	67%		Innovación
11.3	Realizar actividades de difusión externa e interna Createl lab - Laboratorio de Innovación	Actividad desarrollada	1	1	1	100%										1	100%		Innovación
11.4	Desarrollar informes sobre la Identificación y planificación de círculos de innovación y mejora.	Informe elevados a la GG	1	1	1	100%										1	100%		Innovación
11.5	Elaborar reportes de implementación de los círculos de innovación y mejora.	Reporte de implementación elevado a la GG	8						8	8			15	15	188%	15	188%	Se implementaron 15 CIM; siendo comunicado los resultados mediante informe Nro. 00120-OPPM/2023 - ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL MARCO DE LOS CÍRCULOS DE MEJORA E INNOVACIÓN (CIM) EN EL OSIPTEL DURANTE EL AÑO 2023.	Innovación
11.6	Desarrollar el evento Innova OSIPTEL 2023	Evento desarrollado	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Para el evento Innova OSIPTEL se realizó el taller de acompañamiento metodológico (de setiembre a noviembre) a los 4 equipos conformados. Los 2 equipos que resultaron ganadores del concurso INNOVA OSIPTEL 2023 fueron premiados el 15.12.2023 por el Comité de Gobierno y Transformación Digital e Innovación. https://osiptelgobpe.sharepoint.com/sites/CreateILAB/SitePages/INNOVA-OSIPTEL-2023.aspx	Innovación
11.7	Gestionar actividad de reconocimiento en temas de innovación	Actividad realizada	1						1	1			1	1	100%	1	100%	El reconocimiento a los equipos ganadores del INNOVA OSIPTEL y los CIM se realizaron en el evento institucional de fin de año (15.12.2023).	Innovación
11.8	Actualizar el Createl lab Digital	Herramienta actualizada	1	1	1	100%										1	100%		Innovación
11.9	Desarrollar capacitación sobre herramientas desarrolladas en los círculos de mejora.	Capacitación desarrollada	1	1	2	200%										2	200%		Innovación
11.1	Evaluar la experiencia de los usuarios del proyecto: Asistente virtual	Informe de evaluación elevado a la GG	1	1	0	0%							1	1		1	100%	Mediante Informe N° 0089-OPPM/2023 se informa a GG el resultado del estudio cualitativo para evaluar el asistente virtual del Osiptel.	Innovación
AEI.06.03: Sistemas de gestión de procesos aplicados en todos los sistemas de gestión de la entidad																			
AO 08	**ACTIVIDAD 08: Simplificación administrativa y productividad institucional**																		
8.1	Otorgar opinión técnica a los documentos de gestión institucional (Clasificador de cargos, CAP y perfiles de puesto)	Opinión técnica	SR		54		SR	SR	SR	SR	2		8	10		64		1) Se dio conformidad a 08 perfiles de puestos. 2) Opinión CAP mediante Informe N° 108-OPPM/2023 3) Opinión CC mediante Informe N° 106-OPPM/2023	Modernización
8.2	Gestionar la aprobación del TUPA	TUPA aprobado	1	1	1	100%										1	100%		Modernización
8.3	Evaluar la automatización de los procedimientos administrativos del TUPA	Informe de evaluación elevado a GG	1	1	1	100%										1	100%		Modernización
8.4	Implementar la metodología de evaluación de beneficios de los procesos de contratación.	Metodología implementada	1	1	0	0%								0		0	0%	Esta actividad no se culminó pues se priorizó las actividades de la formulación del ROF. Se ha trasladado para el POI 2024	Modernización
8.5	Desarrollar el análisis de resultados de la encuesta ECSI y propuestas de mejora de la satisfacción del usuario interno	Informe elevado a GG	2	1	1	100%			1	1		1		1	100%	2	100%	La Encuesta ESCI se realizó en noviembre y los resultados se remitieron a GG mediante el Informe N° 116-OPPM/2023	Modernización

REPÚBLICA DEL PERÚ
FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por:
DONGO CAHUAS Esther
Rosario FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 16/02/2024 13:53:17-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN

Acciones centrales - Planificación y Presupuesto

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AO 09	**ACTIVIDAD 09: Administración del Sistema de Gestión de la Calidad**																		
9.1	Desarrollar acciones de monitoreo para controlar y mejorar el SGC (Consolidación y evaluación de indicadores; seguimiento y cierre de SACPs; revisión por la dirección, entre otras)	Acciones realizadas	5	4	7	175%		1		1		1	1	2	200%	9	180%	1. Reporte de indicadores del SGC - 2023 (Link: https://osiptelgobpe.sharepoint.com/:x:/r/sites/SistemaGestionCalidad/_layouts/15/guestaccess.aspx?e=C8n7R9&share=EVudDDhct0ZCpzcmugeXEigBrE7JboL95kzhhTbi7RVw0g). 2. Seguimiento de SACPS 2023 (Link: https://osiptelgobpe.sharepoint.com/:x:/s/SistemaGestionCalidad/ERkin-n033JPq2BMVAPcwOMB5G3jJEStcBtJ-0jmSYqcEw?e=Xcnqdy).	SGC
9.2	Realizar evaluación y actualización de documentos del SGC, conforme a la norma ISO 9001	Documentos actualizados y/o elaborados	12	12	7	58%					3			3		10	83%	1. Procedimiento de Control de Salidas no Conformes, aprobado el 2 de octubre, mediante proveído de la Gerencia General en el Memorando N° 00021-SGC/2023. 2. Procedimiento de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora, aprobado el 3 de octubre, mediante proveído de la Gerencia General en el Memorando N° 00023-SGC/2023. 3. Procedimiento de Auditorías Internas del SGC, aprobado el 4 de octubre , mediante proveído de la Gerencia General en el Memorando N° 00026-SGC/2023. https://osiptelgobpe.sharepoint.com/sites/SistemaGestionCalidad/SitePages/Procedimientos.aspx	SGC
9.4	Desarrollar informe sobre el avance en la implementación de la Norma Técnica aprobada mediante Resolución N° 004-2021-PCM/SGP.	Informes elevado a la GG	1	1	1	100%										1	100%	-	SGC
9.5	Desarrollar informe sobre la implementación de la fase de evaluación de los servicios, de acuerdo a la Norma Técnica de la Calidad, aprobada mediante Resolución N° 011-2022-PCM/SGP.	Informes elevado a la GG	1						1	1			0	0	0%	0	0%	Se ha reprogramado para enero de 2024	SGC
AO 10	**ACTIVIDAD 10: Gestión de Procesos Institucionales**																		
10.1	Actualizar el mapa de macroprocesos institucional	Mapa aprobado por la AD	1						1	1					0%	0	0%	El detalle se encuentran reportadas en el anexo de Evaluación Cualitativa del POI 2023.	Procesos
10.2	Diseñar procesos relacionados a la Gestión Administrativa y Financiera	Procesos verificados técnicamente	5	2	5	250%			3	3					0%	5	100%	En cumplimiento de la DIRECTIVA N°001 -2023-GG/OSIPTEL IMPLEMENTACIÓN E INSTITUCIONALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS EN EL OSIPTEL, los documentos técnicos se encuentran publicados en el Intranet del Sistema de Gestión de Procesos: https://osiptelgobpe.sharepoint.com/sites/GestionProcesos/SitePages/Fichas_Diagramas.aspx	Procesos
10.3	Diseñar procesos relacionados a la Gestión de Recursos Humanos	Procesos verificados técnicamente	10	5	5	100%			5	5			5	5	100%	10	100%	En cumplimiento de la DIRECTIVA N°001 -2023-GG/OSIPTEL IMPLEMENTACIÓN E INSTITUCIONALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS EN EL OSIPTEL, los documentos técnicos se encuentran publicados en el Intranet del Sistema de Gestión de Procesos: https://osiptelgobpe.sharepoint.com/sites/GestionProcesos/SitePages/Fichas_Diagramas.aspx	Procesos
10.4	Diseñar procesos relacionados a la Gestión de Tecnologías de Información	Procesos verificados técnicamente	5		4				5	5			1	1	20%	5	100%	En cumplimiento de la DIRECTIVA N°001 -2023-GG/OSIPTEL IMPLEMENTACIÓN E INSTITUCIONALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS EN EL OSIPTEL, los documentos técnicos se encuentran publicados en el Intranet del Sistema de Gestión de Procesos: https://osiptelgobpe.sharepoint.com/sites/GestionProcesos/SitePages/Fichas_Diagramas.aspx	Procesos
10.5	Diseñar procesos relacionados a la Gestión de Defensa Jurídica	Procesos actualizados con verificación técnica	10	5	5	100%			5	5			5	5	100%	10	100%	Se ha logrado al Validación y aprobación funcional de los procesos: Correo electrónico de Kelly Minchan el 29.11.2023 • PA05.3.1 Asignación y Análisis de Demanda Arbitral • PA05.3.2.1 Ejecución del Laudo Arbitral • PA05.3.2.2 Archivo del Expediente • PA05.4.1 Evaluación y Seguimiento de Procesos de Defensa Jurídica • PA05.4.2 Evaluación y ejecución de Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos (MASC)	Procesos
10.6	Diseñar procesos relacionados a la Gestión de Abastecimiento	Procesos verificados técnicamente	5	5	27	540%										27	540%		Procesos
10.7	Actualizar procesos misionales	Procesos verificados técnicamente	5	1	1	100%			4	4			4	4	100%	5	100%	En cumplimiento de la DIRECTIVA N°001 -2023-GG/OSIPTEL IMPLEMENTACIÓN E INSTITUCIONALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS EN EL OSIPTEL, los documentos técnicos se encuentran publicados en el Intranet del Sistema de Gestión de Procesos: https://osiptelgobpe.sharepoint.com/sites/GestionProcesos/SitePages/Fichas_Diagramas.aspx	Procesos
10.8	Desarrollar reporte de Control de los procesos misionales del Osiptel	Reporte de Control de los Procesos Misionales	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Informe Nro. 00002-OPPM/PRO/2023, en cumplimiento de la DIRECTIVA N°001 -2023-GG/OSIPTEL IMPLEMENTACIÓN E INSTITUCIONALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS EN EL OSIPTEL, los documentos de gestión interna se encuentran publicados en el Intranet del Sistema de Gestión de Procesos: https://osiptelgobpe.sharepoint.com/sites/GestionProcesos/SitePages/Documentos_SGP.aspx	Procesos
10.9	Realizar la revisión técnica de los procesos rediseñados a nivel 1 de cada propuesta de alternativa de solución del Rediseño del Proceso de Gestión Documental, posterior a la validación funcional de la dirección de la OAF con plazo máximo de entrega a la OPPM el 14 de diciembre de 2023	Revisión técnica	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Con INFORME 002-2023.PROCESOS.OPPM/OSIPTEL, se cumplió con realizar la revisión técnica de los procesos rediseñados de cada propuesta de alternativa de solución del rediseño del proceso de gestión documental, posterior a la validación funcional de la dirección de la OAF	Procesos

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
DONGO CAHUAS Esther
Rosario FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 16/02/2024 13:53:28-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN

Acciones centrales - Planificación y Presupuesto

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.06.04: Gestión del conocimiento implementada en las unidades organizacionales																			
AO 13	**ACTIVIDAD 13: Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL**																		
13.1	Desarrollar el plan de los proyectos del Sistema de Gestión de Conocimiento	Plan aprobado por GG	1	1	1	100%										1	100%		Modernización
13.2	Gestionar la ejecución de los proyectos de gestión del conocimiento identificados a partir de las brechas del diagnóstico.	Proyectos desarrollados	8	6	6	100%			2	2	1	1	1	3	150%	9	113%	Se desarrollaron los siguientes proyectos de gestión de conocimiento: 1.Incentivos para la compartición de Conocimiento 2.Entrevista de Salida para la Preservación del Conocimiento 3.Ebook de Conocimiento	Modernización
13.3	Gestionar el desarrollo de reuniones en el marco de: LaReuOSIPTEL	Reuniones realizadas	15	15	15	100%	2	2	2	6					0%	15	100%		Modernización
13.4	Gestionar un espacio en la intranet para almacenar el contenido generado en LaReuOSIPTEL	Espacio en uso	1	1	1	100%										1	100%		Modernización
AEI.06.05:Gestión de riesgos y de la seguridad de la información implementadas en la entidad																			
AO 12	**ACTIVIDAD 12: Gestión del Sistema de Control Interno (SCI)**																		
12.1	Desarrollar la Rendición de Cuentas anual del Titular del Pliego	Informe de Rendición de Cuentas enviado a CGR	1	1	1	100%										1	100%		Modernización
12.2	Desarrollar los informes de transferencia de gestión y rendición de cuentas por término de mandato de titulares de PCM o de gobierno central.	Informes de transferencia de gestión y rendición de cuentas enviados a CGR	SR				SR	SR	SR	SR						0			Modernización
12.3	Desarrollar reportes de seguimiento anual del Plan de acción anual - PAA 2022	Reporte enviado a CGR	1	1	1	100%										1	100%		Modernización
12.4	Desarrollar reportes de evaluación anual 2022 del sistema de control interno	Reporte enviado a CGR	2	2	2	100%										2	100%		Modernización
12.5	Elaborar reportes de planes de acción anual - PAA 2023	Reportes enviado a CGR	2	2	2	100%										2	100%		Modernización
12.6	Desarrollar informes de seguimiento a la implementación del sistema de control interno y planes de acción	Informes enviados a GG	8	5	5	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	8	100%	* Informe 0103-OPPM/2023 se remite el informe de seguimiento al mes de octubre del plan de acción 2023. * Informe 0113-OPPM/2023 se remite el informe de seguimiento al mes de noviembre del plan de acción 2023. * Informe 0114-OPPM/2023 se remite el informe de seguimiento con proyección al mes de diciembre del plan de acción 2023.	Modernización
12.7	Desarrollar reportes de seguimiento semestral del Plan de acción anual - PAA 2023	Reporte enviado a CGR	1	1	1	100%										1	100%		Modernización
12.8	Desarrollar reportes de evaluación semestral 2023 del sistema de control interno	Reporte enviado a CGR	1	1	1	100%										1	100%		Modernización

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
DONGO CAHUAS Esther
Rosario FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 16/02/2024 13:53:41-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN

Acciones centrales - Planificación y Presupuesto

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
12.9	Realizar acciones de sensibilización en el marco del sistema de control interno	Acciones de sensibilización realizada	2	2	3	150%										3	150%		Modernización
12.10	Gestionar la capacitación en sistema de control interno y riesgos	Capacitación realizada	1	1	0	0%					1			1		1	100%	Mediante Memorando 00352-OPPM/2023 se solicita a las UO designen a el personal a asistir a la capacitación en control interno y riesgos, la misma que se desarrolló del 20/09 al 04/10 con una duración de 18 horas.	Modernización
12.11	Desarrollar el diseño de la implementación del sistema de gestión de riesgos	Diseño aprobado	1						1	1			0	0	0%	0	0%	Esta actividad no se culminó. Se traslada para el POI 2024 (enero)	Modernización
12.12	Gestionar el diseño del plan de cultura de riesgos y control interno	Plan aprobado por AD	1						1	1			0	0	0%	0	0%	Esta actividad no se culminó. Se traslada para el POI 2024 (enero)	Modernización
12.13	Elaborar informe de monitoreo y evaluación a la respuesta de los riesgos identificados	Documento elevado a AD	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Mediante Informe 0114-OPPM/2023 se remite el informe de seguimiento con proyección al mes de diciembre del plan de acción 2023.	Modernización

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: DONGO CAHUAS Esther Rosario FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 16/02/2024 13:53:58-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: Oficina de Asesoría Jurídica
Asesoramiento legal y jurídico

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	Responsable
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	% Recomendaciones formuladas por la Oficina de Asesoría Jurídica en el análisis de los procedimientos administrativos que son acogidas por el Consejo Directivo	Porcentaje (estado)	98%	98%	100%	102%	98%	99%	101%	100%	102%	Expediente Nº 00138-2022-GG-DFI/PAS, en votación del 9 de noviembre de 2023, en la Sesión del Consejo Directivo N° 957/23 no se acogió integramente la propuesta de la OAJ, solicitando la reevaluación de las multas calculadas	OAJ
2	% Solicitudes de acceso a la información pública puesta a disposición en un plazo no menor de dos (2) día hábiles anteriores al plazo legal o su prórroga	Porcentaje (estado)	78%	78%	78%	100%	78%	85%	109%	80%	102%	P:\OAJ\POI\Cuarto Trimestre	OAJ
3	% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de diez (10) días hábiles	Porcentaje (estado)	86%	86%	92%	107%	86%	75%	87%	88%	102%	P:\OAJ\POI\Cuarto Trimestre	OAJ
4	% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles	Porcentaje (estado)	93%	93%	98%	106%	93%	100%	108%	99%	106%	P:\OAJ\POI\Cuarto Trimestre	OAJ
5	% de resoluciones de procedimientos administrativos sancionadores presentadas a la Gerencia General en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles anteriores al plazo de caducidad.	Porcentaje (estado)	60%	60%	90%	149%	60%	95%	158%	91%	151%	W:\2023\12 UPS -2023\7. METAS 2023	OAJ
6	% de Resoluciones del Consejo Directivo que ratifican los pronunciamientos de Primera Instancia	Porcentaje (estado)	84%	84%	100%	119%	84%	100%	119%	100%	119%	W:\2023\12 UPS -2023\7. METAS 2023	OAJ
7	% de situaciones de conflicto de interés reportadas ante el OSIPTEL que han sido gestionadas	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Sistema de Conflicto de Interés	OAJ

REPÚBLICA DEL PERÚ
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
GILES PONCE Carlos
Leonidas FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 24/01/2024 17:51:58-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: Oficina de Asesoría Jurídica
Asesoramiento legal y jurídico

N.°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI 05.02: Defensa jurídica oportuna y eficiente de los intereses y derechos del OSIPTEL																			
AO 01	**ACTIVIDAD 01: Asistencia jurídica a la Alta Dirección**																		
1.1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por la Alta Dirección	Documento de Opinión Legal	SR	SR	17		SR	SR	SR	SR	0	5	3	8		25		P:\OAJ\POI\Cuarto Trimestre	OAJ
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	15		SR	SR	SR	SR	2	2	2	2		17		Reuniones de Coordinación y participación con las entidades en atención a le Delegación de Facultades (Ley 31880)	OAJ (Coordinación)
1.3	Elaborar análisis sobre procedimientos administrativos y proyectos de Resolución	Informe de Análisis	SR	SR	177		SR	SR	SR	SR	40	31	39	110		287		P:\OAJ\POI\Cuarto Trimestre	OAJ
1.4	Comunicar las disposiciones normativas que influyen en la gestión del OSIPTEL	Documento remitido	SR	SR	20		SR	SR	SR	SR	1	0	1	2		22		P:\OAJ\POI\Cuarto Trimestre	OAJ
1.5	Recopilación de criterios resolutivos emitidos, durante el 2021, por el Consejo Directivo en los procedimientos administrativos sancionadores y de imposición de medida correctiva	Informe de recopilación elevado a PD	1	1	1	100%										1	100%		OAJ (Equipo de Usuarios con apoyo de OAJ)
1.6	Elaborar un informe de resultados que consolida las atención de acceso de la información durante el año 2022	Informe de Resultados elevado a GG	1	1	1	100%										1	100%		OAJ (Equipo de Gestión)
1.7	Gestionar el tratamiento de alertas y denuncias presentadas contra los colaboradores por algún conflicto de interés.	Informe de casos presentados	2	1	5	500%			1	1	1	1	1	1	100%	6	300%	Sistema Conflicto de Intereses	OAJ (Coordinación)
1.8	Participar en la elaboración de Proyectos Normativos que emite el OSIPTEL	Asesoría realizadas	SR	SR	35		SR	SR	SR	SR	2	3	2	7		42		Participaciones con la unidades organicas	OAJ
1.9	Reuniones interinstitucionales con las Oficinas de Asesoría Jurídica de otros Organismo Reguladores (OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, entre otros)	Reunión realizada	1	1	1	100%										1	100%		OAJ (Coordinación)
1.10	Actualización del Glosario de Términos de Telecomunicaciones	Documento Actualizado	1	1	1	100%										1	100%		OAJ (Equipo de Regulación con apoyo de UAJ)
1.11	Consolidación de las opiniones emitidas por las Oficina de Asesoría Jurídica	Documento remitido a GG	1	1	1	100%										1	100%		OAJ (Equipos de Regulación/ Equipo de Usuarios)
1.12	Estudio sobre la razonabilidad del inicio de procedimientos administrativos sancionadores	Informe remitido a GG	1		1		1			1					0%	1	100%	Informe N° 0309-OAJ/2023 del 29.09.23	OAJ (UPS con apoyo de UAJ y DFI)

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
GILES PONCE Carlos
Leonidas FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 24/01/2024 17:53:03-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: Oficina de Asesoría Jurídica
Asesoramiento legal y jurídico

N.°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AO 02	**ACTIVIDAD 02: Asistencia a las unidades organizacionales del OSIPTEL**																		
2.1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por las diversas áreas del OSIPTEL	Documento de opinión Legal	SR	SR	131		SR	SR	SR	SR	14	20	13	47		178		P:\OAJ\POI\Cuarto Trimestre	OAJ
2.2	Elaborar boletines para la difusión de las principales normas publicadas en el diario oficial El Peruano que involucra la gestión del OSIPTEL	Boletines difundidos	255	127	191	150%	22	21	20	63	31	30	31	92	146%	283	111%	P:\OAJ\POI\Cuarto Trimestre	OAJ (Equipo de Gestión)
2.3	Realizar mesas de trabajo de coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL	Mesas de trabajo realizada	4	2	3	150%			1	1		1		1	100%	4	100%		OAJ
2.4	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 de opinión	SR	SR	27		SR	SR	SR	SR	3	5	5	93		120		P:\OAJ\POI\Cuarto Trimestre	OAJ
2.5	Capacitación a las unidades orgánicas sobre temas relevantes del sector	Capacitación Realizada	4	2	3	150%			1	1		1		1	100%	4	100%	Denuncias y situaciones sobre conflicto de intereses	OAJ (Equipo de Usuario/ Equipo de Regulación / equipo de Gestión)
2.6	Gestionar la inclusión del boletín Informa Legal en la intranet del OSIPTEL	Boletín publicado en intranet	1				1			1		1		1	100%	1	100%	Memorando N° 01146-OAJ/2023 del 02.11.23	OAJ
2.7	Elaborar una directiva y/o normativa relacionadas a la confidencialidad incluyendo precisiones sobre la información confidencial digital	Normativa aprobada por GG	1					1		1			1	1	100%	1	100%	Informe N° 0396-OAJ/2023 /Resolución 359-CD/OSIPTEL	OAJ
AO 03	**ACTIVIDAD 03: Gestión de posición institucional frente a otras instituciones**																		
3.1	Emitir opinión sobre Proyectos de Ley y Proyectos Normativos remitidos por otras entidades públicas	Documento de opinión Legal	SR	SR	23		SR	SR	SR	SR	3	1		16		39		P:\OAJ\POI\Cuarto Trimestre	OAJ
3.2	Participar en la elaboración de normas sectoriales por mandato legal	Participaciones	SR	SR	5		SR	SR	SR	SR		1	1	2		7		Participación con las entidades en atención a le Delegación de Facultades (Ley 31880)	OAJ
3.3	Realizar la elaboración e implementación de propuesta de fortalecimiento del Sistema de Acceso a la información pública	Propuesta implementada	1	1	1	100%										1	100%		OAJ
3.4	Elaborar el informe de Seguimiento de la Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno del OSIPTEL	Informe de seguimiento	1	1	2	200%										2	200%		OAJ

REPÚBLICA DEL PERÚ
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
GILES PONCE Carlos
Leonidas FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 24/01/2024 17:54:09-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN DE INDICADORES
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONALES INSTITUCIONALES

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio)	Responsable
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	
1	Índice de Reputación del OSIPTEL.	Índice	0.49				0.49	0.47	96%	0.47	96%	Memorando n. 1020-OCRI/2023 que eleva el informe del índice de reputación del OSIPTEL P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\1.2 Índice de Reputación del OSIPTEL	OCRI
2	% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholder	Porcentaje	100%				100%	100%	100%	100%	100%	P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T	OCRI
3	Ratio de engagement en redes sociales	Ratio	3.50				3.50	4.70	134%	4.70	134%	P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\Ratio engagement redes OSIPTEL	OCRI
4	% de incremento de fans de redes sociales	Porcentaje	10%				10%	10.69%	107%	10.69%	107%	P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\Incremento de fans en redes	OCRI
5	Presencia en medios de comunicación masivo de acciones del Osiptel	Número de menciones	6,500				6,500	17859	275%	17859	275%	P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\Informes de presencia mediática	OCRI
6	% de ciudadanos a nivel nacional que conocen la función del OSIPTEL	Porcentaje	62%				62%	55%	89%	55%	89%	Memorando n. 1096-OCRI/2023 que eleva el informe de percepción encargado P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\1.3 Estudio de Percepción del OSIPTEL	OCRI

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: CARDENAS DIAZ Carmen Del Rosario FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/01/2024 12:02:00-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONALES INSTITUCIONALES

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.05.01 Comunicación fortalecida y diferenciada con cada grupo de interés.																			
AO 01	**ACTIVIDAD 01: Implementación de soportes para la comunicación estratégica**																		
1.1	Actualizar el Plan Estratégico de Comunicaciones, que incluirá estrategias por cada stakeholder.	Plan actualizado aprobado	1	1	1	100%										1	100%		Directora de OCRI
1.2	Desarrollar el informe de resultados del Índice de Reputación del OSIPTEL en el 2023	Informe de resultados elevado a Alta Dirección	1				1			1		1		1	100%	1	100%	El estudio de resultados del índice de reputación se realizó en el mes de octubre como planificado. No obstante, el memorando n. 1020-OCRI/2023, que eleva el documento se firmó en noviembre. P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\1.2 Índice de Reputación del OSIPTEL	Especialista de Imagen Institucional
1.3	Gestionar medición de percepción del OSIPTEL	Informe de resultados elevado a Alta Dirección	1					1		1		1		1	100%	1	100%	Memorando n. 1096-OCRI/2023, que eleva el estudio de medición de percepción del Osiptel P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\1.3 Estudio de Percepción del OSIPTEL	Especialista de Imagen Institucional
1.4	Elaborar estudio de necesidad de información y problemática de los distintos segmentos de usuarios.	Informe de resultados	1	1	1	100%										1	100%		Especialista de Imagen Institucional
1.5	Actualizar la metodología de la medición del Índice de Reputación del OSIPTEL, a partir del Plan Estratégico de Comunicaciones Anual	Metodología actualizada y aprobada	1	1	1	100%										1	100%		Especialista de Imagen Institucional
1.6	Actualizar bases de datos de stakeholders del OSIPTEL para dirigir diversos esfuerzos de comunicación.	Base de datos actualizada	1	1	1	100%										1	100%		Especialista de Imagen Institucional
1.7	Gestionar la elaboración del planteamiento de estrategia creativa de la propuesta del PEC 2024	Estrategia creativa aprobada por OCRI	1						1	1				1	100%	1	100%	Estrategia creativa (campañas orgánicas, prensa) P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\1.7 Estrategia Creativa	Especialista de Imagen Institucional
AO 02	**ACTIVIDAD 02: Desarrollo de campañas de difusión orgánicas**																		
2.1	Desarrollar campaña de difusión para empoderamiento del usuario	Campaña lanzada	2	1	1	100%	1			1	1			1	100%	2	100%	La campaña correspondió al FonoAyuda 1844 y se lanzó el 26 de octubre. P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\2.1 Campaña de difusión - empoderamiento	Especialista de Redes Sociales
2.2	Desarrollar campaña de difusión para dar a conocer las herramientas digitales del Osiptel	Campaña lanzada	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	La campaña correspondió a la herramienta Checa Tu Equipo Móvil y fue lanzada el 4 de diciembre. P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\2.2 Campaña herramienta digital	Especialista de Redes Sociales
2.3	Desarrollar campaña de difusión del Programa de Extensión Universitaria	Campaña lanzada	1	1	1	100%										1	100%		Especialista de Imagen Institucional
2.4	Campaña de no violencia de género: uso de celulares y servicios de telecomunicaciones	Campaña lanzada	1	1	1	100%										1	100%		Especialista de Imagen Institucional
2.5	Realizar difusión por el Día Internacional de la Lucha contra la Corrupción (9 dic)	Conmemoración difundida en Redes Sociales	1						1	1			1	1	100%	1	100%	En este caso, la campaña se lanza solo en redes sociales el 9 de diciembre. P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\2.5 Campaña Día Internacional de Lucha contra la corrupción	Especialista de Imagen Institucional

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: CARDENAS DIAZ Carmen Del Rosario FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/01/2024 12:02:11-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONALES INSTITUCIONALES

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AO 03	**ACTIVIDAD 03: Implementación de herramientas de difusión**																		
3.1	Gestionar la producción y publicación digital de la Memoria Institucional Anual	Memoria publicada en web	1	1	1	100%										1	100%		Jefe de Prensa
3.2	Gestionar la producción y publicación digital de libros (digital o impresos)	Libros editados	5	1	1	100%			4	4			4	4	100%	5	100%	Los libros editos son los siguientes: - Boom de las Telecomunicaciones - Libro Conectados todo es Mejor (30 Años Osiptel) - Evolución del mercado de las telecomunicaciones - Defensa de la Competencia y Solución de Controversias en el Mercado de Telecomunicaciones: 30 Años de Jurisprudencia P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\3.2 Producción y publicación de libros (digital o impresos)	Jefe de Prensa
3.3	Elaborar y publicar el boletín informativo digital - OSIPTEL.COM	Boletín publicado en web	6	4	4	100%	1		1	2	1		1	2	100%	6	100%	Se publicaron dos boletines (46 y 47) P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\3.3 Boletín informativo	Jefe de Prensa
3.4	Elaborar y publicar el Reporte Estadístico sobre el sector telecomunicaciones	Reporte publicado en web	5	4	7	175%		1		1	2	1	1	4	400%	11	220%	Se publicaron cuatro reportes estadísticos en el repositorio institucionales (08,09, 10 y 11) https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/867 https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/866 https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/858 https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/853	Jefe de Prensa
3.5	Organizar talleres /charlas informativas / conferencia de prensa para periodistas (presenciales o virtuales)	Talleres / charlas / conferencias realizadas	3	2	2	100%		1		1	1	2		3	300%	5	167%	Durante el IV trimestre se realizaron tres conferencias de prensa. Si embargo se precisa que el total de conferencias realizadas durante el año es de 6 y no de 5, pues no se ha contabilizado la conferencia virtual realizada en el mes de febrero de 2023. P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\3.5 Conferencias para periodistas	Jefe de Prensa
3.6	Gestionar declaraciones a la prensa de voceros.	Entrevistas realizadas	600	450	658	146%	50	50	50	150	113	131		224	149%	882	147%	Información sobre el número de declaraciones de diciembre se actualizará a más tardar el 15 de enero de 2024. No obstante con lo generado en octubre y noviembre se ha superado la meta	Jefe de Prensa
3.7	Producir y difundir piezas multiplataforma	Piezas elaboradas o difundidas	9	6	6	100%	2		1	3	2		1	3	100%	9	100%	Piezas multiplataforma sobre el 1844, Checa tu equipo móvil y video Comunicados todo es mejor P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\3.7 Piezas multiplataforma	Especialista de Redes Sociales
3.8	Producir y difundir el noticiero OSIPTEL	Noticieros difundidos	48	36	39	108%	4	4	4	12	5	4	4	13	108%	52	108%	Documento exce con el listado de la ediciones del micronoticiero difundidos en el trimestre. Se puede acceder a través de esta ruta. Se realizó un noticiero más en el mes de octubre. P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\3.8 Noticiero	Coordinadora OCRI
3.9	Producir y difundir programa de orientación en línea con transmisión en vivo	Programas difundidos	48	36	36	100%	4	4	4	12	4	4	4	12	100%	48	100%	Programas difundidos a través de la plataforma TikTok P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\3.9 Línea Directa	Especialista de Redes Sociales
3.10	Gestionar la actualización de la página web del OSIPTEL	Página web actualizada	SR	SR	6					SR						6			Especialista de página web
3.11	Gestionar la mejora de los servicios en línea de la página web	Servicios en línea actualizados	SR	SR	0					SR						0			Especialista de página web
3.12	Desarrollar actividades de difusión para comunicar a la ciudadanía los avances del modelo de integridad en el Osiptel.	Actividad Difundida	3	2	4	200%	1			1	1			1	100%	5	167%	El post fue publicado el 31 de octubre P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\3.12 Modelo de Integridad	Coordinadora OCRI

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: CARDENAS DIAZ Carmen Del Rosario FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/01/2024 12:02:29-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONALES INSTITUCIONALES

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AO 04	**ACTIVIDAD 04: Fortalecimiento de la imagen institucional**																		
4.1	Organizar la realización de eventos para diferentes stakeholders (virtual o presencial)	Evento desarrollado	3	2	2	100%	1			1	1			1	100%	3	100%	El 31 de octubre se ejecutó el webinar sobre el Erestel 2022 P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\4.1 Eventos distintos stakeholders	Especialista de Imagen Institucional
4.2	Organizar foros congresales	Foro desarrollado	2	1	1	100%	1			1		1		1	100%	2	100%	P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\4.2 Organizar foros congresales	Especialista en Coordinación Interinstitucional
4.3	Gestionar la participación del OSIPTEL en las ferias del libro	Participaciones	1	1	1	100%										1	100%		Especialista de Publicaciones
4.4	Gestionar la participación del OSIPTEL en actividades de otros sectores	Participaciones	SR	SR	3					SR						3			Especialista de Imagen Institucional
4.5	Organizar la realización de seminarios, eventos, audiencias, entre otras actividades de proyección de la imagen institucional	Actividades de proyección realizadas	SR	SR	0					SR						0			Especialista de Imagen Institucional
4.6	Gestionar la compra de material promocional a nivel nacional.	Material promocional adquirido	SR	SR	0					SR						0			Especialista de Imagen Institucional
4.7	Gestionar la compra de indumentaria con diseño institucional	Indumentaria adquirida	SR	SR	0					SR						0			Especialista de Imagen Institucional
4.8	Organizar la actividad de aniversario institucional con stakeholders	Actividad realizada	1	1	1	100%										1	100%		Especialista de Imagen Institucional
4.9	Ejecutar actividades de soporte para la proyección de la imagen institucional	Actividades ejecutadas	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Dentro de las actividades, en el mes d diciembre se gestionó la elaboración del sello postal conmemorativo por los 30 años del Osiptel. P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\4.9 Actividades de proyección institucional	Especialista de Imagen Institucional
AO 05	**ACTIVIDAD 05: Generación de información de valor para retroalimentación institucional**																		
5.1	Elaborar informe sobre temas más consultados por los usuarios a través de redes sociales.	Informe presentado a AD y Unidades de Línea	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\5.1 Informe temas RS	Especialista de Redes Sociales
5.2	Elaborar informes mensuales sobre la presencia institucional en redes sociales	Informe presentado a AD y Unidades de Línea	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\5.2 Informe presencia RS	Especialista de Redes Sociales
5.3	Elaborar informe de presencia del OSIPTEL en medios de comunicación tradicionales	Informe presentado a AD y Unidades de Línea	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\5.3 Informes de presencia Osiptel	Jefe de Prensa
5.4	Diseñar procesos relacionados a la Gestión de Comunicaciones y Relaciones Institucionales	Procesos aprobados funcionalmente	2	2	2	100%										2	100%		Directora de OCRI

REPÚBLICA DEL PERÚ
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: CARDENAS DIAZ Carmen Del Rosario FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/01/2024 12:02:41-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONALES INSTITUCIONALES

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AO 06	**ACTIVIDAD 06: Publicidad**																		
6.1	Elaborar el Plan de Estrategia Publicitaria 2023 - PEP	Plan aprobado	1	1	1	100%										1	100%		Especialista de Imagen Institucional
6.2	Desarrollar campaña publicitaria a nivel nacional basado en el PEP 2023	Campaña publicitaria lanzada	2	2	2	100%										2	100%		Especialista de Imagen Institucional
6.3	Desarrollar informe para medir el impacto de la campaña publicitaria aplicada en el OSIPTEL	Informe de Impacto elevado a la Alta Dirección	1						1	1	1			1	100%	1	100%	Informe 0035-OCRI-2023, elevado con memorando 098-2023-OCRI P:\OCRI\2023\CUMPLIMIENTO POI\4T\6.3 Informe campaña PEP 2023	Especialista de Imagen Institucional

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: CARDENAS DIAZ Carmen Del Rosario FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/01/2024 12:02:53-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: Procuraduría Pública
Defensa Judicial del estado

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	Responsable
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	% de procedimientos administrativos concluidos en el año	Porcentaje	20%				20%	45%	225%	45%	225%	Memorandos e informes en SISDOC	PP
2	% de procedimientos administrativos concluidos a favor de OSIPTEL	Porcentaje	LB				LB	20%	100%	20%	100%	Memorandos e informes en SISDOC	PP
3	% de procesos concluidos a favor del OSIPTEL	Porcentaje	88%				88%	94%	107%	94%	107%	Memorandos e informes en SISDOC	PP
4	% de procesos judiciales concluidos en el año	Porcentaje	27%				27%	51%	189%	51%	189%	Memorandos e informes en SISDOC	PP
5	% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL en el año	Porcentaje	95%				95%	95%	100%	95%	100%	Notificaciones judiciales con Resolución de sentencias (wpp/2023)	PP
6	% procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Porcentaje	60%				60%	53%	88%	53%	88%	Memorandos e informes en SISDOC	PP

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: MINCHAN ANTON Kelly Silvana FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/01/2024 16:24:45-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Unidad organizacional: Procuraduría Pública
Defensa Judicial del estado

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AEI.05.02	**Defensa legal fortalecida para beneficio de la Institución.**																			
AO 01	**ACTIVIDAD 01: Defensa del OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional**																			
1.1	Formular escritos judiciales de contestación de demandas, excepciones, tachas, oposiciones, escritos de defensa en denuncias penales y de impulso procesal	Escritos presentados al Poder Judicial	380	286	295	103%	32	30	32	94	44	58	31	133	141%	428	113%	Cargo de escritos judiciales en "W"	PP	POI
1.2	Elaborar escritos como medios impugnatorios contra sentencias y resoluciones judiciales	Escritos presentados Al poder Judicial	17	13	20	154%	2	1	1	4	4	1	7	12	300%	32	188%	Cargo de escritos judiciales en "W"	PP	POI
1.3	Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y de otros medios impugnatorios	Escritos presentados Al poder Judicial	115	85	87	102%	10	10	10	30	8	10	6	23	77%	110	96%	Cargo de escritos judiciales en "W"	PP	POI
1.4	Desarrollar escritos para gestionar expedientes con una antigüedad mayor a 04 años	Escritos judiciales elaborados	130	95	107	113%	10	15	10	35	16	7	3	26	74%	133	102%	Cargo de escritos judiciales en "W"	PP	POI
1.5	Asistir o atender diligencias judiciales, entrevistas con jueces o auxiliares judiciales	Constancia/reporte/ Informe escrito (cualquiera sea el caso)	250	200	345	173%	20	20	10	50	33	25	5	63	126%	408	163%	Audiencias judiciales en W	PP	POI
1.6	Gestionar atención de cumplimiento de requerimientos judiciales entre unidades orgánicas	Requerimientos judiciales atendidos	150	115	116	101%	15	10	10	35	14	18	5	37	106%	153	102%	Cargo de escritos judiciales en "W"	PP	POI
1.7	Registro seguimiento y actualización de notificaciones judiciales y administrativas en sistemas informáticos	Registros de seguimiento realizados	1,025	745	2,538	341%	93	93	94	280	400	353	320	1073	383%	3611	352%	REGISTROS : SAEP - SACA	PP	POI
1.8	Elaboración de denuncias y demandas presentadas de acuerdo al plazo establecido	Denuncias y/o demandas presentadas dentro del plazo establecido	15	15	22	147%						1	1	2		24	160%	Cargo de escritos judiciales en "W"	PP	POI
1.9	Elaborar informes o memorandos por cada proceso judicial concluido	Memorandos y/o informes jurídicos elaborados	55	40	61	153%	5	5	5	15	3	15	20	38	253%	99	180%	SISDOC.(Informes y memorandos de conclusión de octubre a diciembre 2023)	PP	POI
1.10	Elaborar informe sobre posible iniciativa de normativa a partir de la jurisprudencia	Informe de propuesta Presentado a la Alta Dirección	1						1	1			1	1	100%	1	100%	SISDOC (Informe 102-PP/2023 29.12.23)	PP	POI
1.11	Elaborar informe de proceso judicial relevantes con riesgo en la gestión de defensa de los mismos	Informe de procesos judiciales relevantes presentado a la Alta Dirección	1	1	1	100%										1	100%		PP	POI
1.12	Elaborar un informe del impacto de las sentencias y resoluciones emitidas en procesos en giro.	Informe de análisis presentado a órganos involucrados y Gerencia General	1	1	0	0%						1		1		1	100%	SISDOC (Informe 073-PP/2023 04.10.23)	PP	POI

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Unidad organizacional: Procuraduría Pública
Defensa Judicial del estado

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AO 02	**ACTIVIDAD 02: Defensa del OSIPTEL en sede administrativa a nivel nacional**																			
2.1	Elaborar escritos de impulso de medios impugnatorios de denuncias administrativas, solicitudes diversas y absoluciones de recursos.	Escritos de impulso, elaborados	70	50	54	108%	5	10	5	20	4	3	3	10	50%	64	91%	Cargo de escritos administrratjvks en "W"	PP	POI
2.2	Asistir o atender diligencias administrativas y entrevistas con funcionarios encargados de resolver la controversia a nivel nacional	Constancia/reporte/Informe escrito	40	30	31	103%	3	3	4	10	5	3	2	10	100%	41	103%	Audiencias judiciales en W	PP	POI
2.3	Elaborar informes o memorandos por cada procedimiento administrativo concluido.	Memorandos y/o informes de conclusión y acciones, elaborados	40	30	20	67%	3	3	4	10	2	3		5	50%	25	63%	SISDOC.(Informes y memorandos de conclusión de octubre a diciembre 2023)	PP	POI
2.4	Elaborar informe de los procesos administrativos con riesgo en la gestión de la defensa de los mismos.	Informe de procesos administrativos relevantes, presentado a Alta Dirección	1	1	0	0%						1		1		1	100%	SISDOC (Informe 082-PP/2023 10.11.23)	PP	POI
2.5	Elaborar un informe del impacto de resoluciones administrativas en procedimientos administrativos en giro	Informe de análisis, Presentado a Alta Dirección	1	1	0	0%						1		1		1	100%	SISDOC (Informe 082-PP/2023 10.11.23)	PP	POI
AO 03	**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.	Escritos para la defensa, elaborados	2	2	54	2700%					6	5	7	18		72	3600%	Cargo de escritos judiciales arrbitrales en "W"	PP	POI
3.2	Asistencia a diligenciar el proceso arbitral y entrevistas con árbitros y otros funcionarios de apoyo	Asistencias	2	2	18	900%					1	1	1	3		21	1050%	Audiencias judiciales en W	PP	POI
AO 04	**Defensa Penal ante el Ministerio Público y sedes policiales a nivel nacional**																			
4.1	Elaborar escritos de defensa e impulso según estrategia planteada	Escrito para la defensa	20	15	37	247%	2	2	1	5	2	2	1	5	100%	42	210%	Cargo de escritos judiciales en "W"	PP	POI
4.2	Asistir a citaciones de investigación en las diferentes sedes policiales y fiscalías a nivel nacional	Asistencias	4	3	62	2067%		1		1	2	2	1	5	500%	67	1675%	Audiencias judiciales en W	PP	POI

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Unidad organizacional: Procuraduría Pública
Defensa Judicial del estado

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc, que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AO 05	**ACTIVIDAD 05: Mejora continua de la defensa en procesos judiciales y en procedimientos administrativos**																			
5.1	Elaborar informe sobre aplicación de metodología MASC en el año	Informe presentado a la Alta Dirección	1	1	1	100%										1	100%		PP	POI
5.2	Desarrollar informes internos sobre estado de procesos judiciales y procedimientos administrativos, relacionados a defensa de normas y lineamientos o procedimientos de observancia obligatoria emitidos por Consejo Directivo, TRASU, y Tribunal de Controversias de ser el caso	Informes de estado presentado a UO	40	30	48	160%	3	3	4	10	5	4	5	14	140%	62	155%	SISDOC (Memorandos e informes)	PP	POI
5.3	Elaborar informe de gestión en procesos judiciales con cuadros estadísticos anual de procesos judiciales ingresados, archivados, etc.	Informe de gestión presentado a la OCRI - PGE	2	2	2	100%										2	100%		PP	POI
5.4	Atender requerimientos externos de información sobre los procesos judiciales, administrativos y otros dentro de los plazos establecidos.	Requerimientos de información atendidos	36	27	30	111%	3	3	3	9	5	1	3	9	100%	39	108%	SISDOC (Cartas)	PP	POI
5.5	Establecer mecanismos de coordinación con otras Procuradurías Públicas para temas que son de interés del OSIPTEL	Reuniones de trabajo y/o coordinación virtuales y/o presenciales , correos electrónicos.	4	3	4	133%		1		1	1	1	2	4	400%	8	200%	Reuniones Teams con la PP	PP	POI
5.6	Gestionar reuniones de coordinación con la Alta Dirección y gerencias para informar y actualizar estado y acciones de procesos judiciales y procedimientos administrativos relevantes para el OSIPTEL	Reunión de coordinación efectuada	4	3	6	200%			1	1	1		1	2	200%	8	200%	Comité de lideres 23.10.23 y 18.12.23 (Teams)	PP	POI
5.7	Elaborar propuesta para la actualización y mejora de las herramientas tecnológicas para facilitar la defensa de Osiptel	Propuesta presentada a OTI y a la Alta Dirección	1	1	0	0%										0		La presente tarea queda sin efecto ya que está comprendida en la actividad 5.11 y los PTI propuestos para facilitar la defensa del OSIPTEL por PP y aprobados por el comité de transformación digital.	PP	POI
5.8	Actualizar la matriz que analiza y clasifica por temática la jurisprudencia relevante obtenida en la defensa de pronunciamientos y normativa de OSIPTEL, registrándola para conocimiento de unidades involucradas	Matriz actualizada publicada	1	1	1	100%										1	100%		PP	POI
5.9	Asistir oportunamente en materia de defensa jurídica a la Alta Dirección y a las diversas áreas del OSIPTEL	Asesoría brindada	4	3	3	100%			1	1		1	1	2	200%	5	125%	Reunión Teams 28.11.23 / Reunión presencial 01.12.23	PP	POI
5.10	Elaborar diagnóstico que incluya recomendaciones de procesos en giro con posibilidad de conclusión anticipada del proceso	Diagnóstico con recomendaciones presentado a la Alta Dirección	1	1	1	100%										1	100%		PP	POI
5.11	Gestionar la implementación de modificaciones y mejoras de sistema SACA	Sistema aprobado por UO	1				1			1		1		1	100%	1	100%	Reuniones Teams para revisar observaciones subsanadas	PP	POI
	Gestionar la implementación de modificaciones y mejoras de sistema SACA	Sistema en uso	1					1		1			1	1	100%	1	100%	Se inicio con el pase a producción y marcha blanca para el uso del sistema / Reunión Teams	PP	POI
5.12	Diseñar procesos relacionados a la Gestión de Defensa Jurídica	Procesos aprobados funcionalmente	4	2	3	2			2	2		5		5	250%	8	200%	Correo 29.11.2023	PP	POI
5.13	Desarrollar mesas de trabajo periódicas, a modo de alerta temprana, con las UO de Línea, a fin de anticipar la ocurrencia de demanda producto de alguna emisión normativa.	Mesa de trabajo implementada	2	2	2	1										2	100%		PP	

Firmado digitalmente por ARZOLA TONG
Juan Carlos FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15-01-2024 17:28:13 -05:00

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 1

Unidad organizacional: ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

Acciones de Control y Auditoría

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023 (a)	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio)	Responsable	Nivel de PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias		
ACT	Porcentaje de ejecución de los Servicios de Control Posterior programados..	Porcentaje	100%	75%	250%	333%	25%	0%	0%	250%	250%	Hoja de trabajo N.° 004- 2023-OCI-OSIPTEL, la cual detalla la información de sustento. Documento ubicado en la unidad W:	Jefe de OCI	POI
	Porcentaje de ejecución de los Servicios Relacionados programados.	Porcentaje	100%	79%	121%	153%	21%	38%	179%	159%	159%		Jefe de OCI	POI
	Porcentaje de ejecución de los servicios de Control Simultáneo Programados.	Porcentaje	100%	75%	150%	200%	25%	325%	1300%	475%	475%		Jefe de OCI	POI

Firmado digitalmente por ARZOLA TONG
Juan Carlos FAU 20216072155 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15-01-2024 17:28:13 -05:00

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
Evaluación al IV Trimestre

FORMATO 2

Unidad organizacional: ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
Acciones de Control y Auditoría

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE	NIVEL PP/POI
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
AEI 05.02: Defensa jurídica oportuna y eficiente de los intereses y derechos del OSIPTEL																				
AO 01	**ACTIVIDAD 01: Servicios de Control Posterior programados en el Plan Anual de Control**																			
1.1	Desarrollar Plan de Auditoria Definitivo	Plan de Auditoría Definitivo aprobado	2	2	5	250%										5	250%		OCI	POI
1.2	Desarrollar procedimientos de auditoría	Evaluaciones y verificaciones	SR	SR						SR						0			OCI	POI
1.3	Emitir informe de auditoria	Informe de auditoría elevado a la Contraloría	2	1	5	500%		1		1					0%	5	250%		OCI	POI
1.4	Elaborar los documentos de auditoría	Documentos de auditoría culminados	2	1	5	500%		1		1					0%	5	250%		OCI	POI
AO 02	**ACTIVIDAD 02: Servicios Relacionados programados en el Plan Anual de Control**																			
2.1	Desarrollar el plan de trabajo y/o documentos de evaluación del tema del Servicio Relacionado	Plan de Servicio Relacionado o Esquema de Trabajo Aprobado	24	19	29	153%	3	1	1	5	2	3	4	9	180%	38	158%	Hoja de trabajo n.° 004- 2023-OCI-OSIPTEL, la cual detalla la información de sustento. Documento ubicado en la unidad W:	OCI	POI
2.2	Emitir el documento resultante de la evaluación al Servicio Relacionado.	Documento emitido en mérito de la evaluación del Servicio Relacionado	24	19	29	153%	3	1	1	5	2	3	4	9	180%	38	158%	Hoja de trabajo n.° 004- 2023-OCI-OSIPTEL, la cual detalla la información de sustento. Documento ubicado en la unidad W:	OCI	POI
AO 03	**ACTIVIDAD 03: Servicios de Control Simultáneo programados en el Plan Anual de Control**																			
3.1	Desarrollar el plan del servicio Control Simultáneo.	Plan de Control Simultáneo o Esquema de Trabajo Aprobado	4	3	6	200%			1	1	3	6	4	13	1300%	19	475%	Hoja de trabajo n.° 004- 2023-OCI-OSIPTEL, la cual detalla la información de sustento. Documento ubicado en la unidad W:	OCI	POI
3.2	Realizar actividades del Control Simultáneo	Ejecución del servicio de Control Simultáneo	4	3	6	200%			1	1	3	6	4	13	1300%	19	475%	Hoja de trabajo n.° 004- 2023-OCI-OSIPTEL, la cual detalla la información de sustento. Documento ubicado en la unidad W:	OCI	POI
3.3	Emitir el informe de Servicio de Control Simultáneo	Informe del servicio de Control Simultáneo	4	3	6	200%			1	1	3	6	4	13	1300%	19	475%	Hoja de trabajo n.° 004- 2023-OCI-OSIPTEL, la cual detalla la información de sustento. Documento ubicado en la unidad W:	OCI	POI
3.4	Elaborar los documentos del Control Simultáneo	Documentos de trabajo del Control Simultáneo	4	3	6	200%			1	1	3	6	4	13	1300%	19	475%	Hoja de trabajo n.° 004- 2023-OCI-OSIPTEL, la cual detalla la información de sustento. Documento ubicado en la unidad W:	OCI	POI

Firmado digitalmente por: CIFUENTES CASTAÑEDA Sergio Enrique FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 07/02/2024 12:15:01-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: Alta Dirección
Acciones Centrales - Conducción y dirección de la gestión institucional

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	Responsable
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	Índice de posicionamiento internacional del OSIPTEL	Índice	90%				90%	93%	103%	93%	103%	Informe: Consultoría para realizar estudio de investigación cuantitativa para la medición de la reputación corporativa e imagen institucional del OSIPTEL, 11 de setiembre de 2023 - Agentes Internacionales	Gerencia General / Relaciones Internacionales
2	% de mitigación de riesgos (no tolerables) de seguridad de la información	Porcentaje	97%				97%	98%	101%	98%	101%	Matriz de riesgos y Plan de Tratamiento de riesgos de seguridad de la información 2022-2023 https://sgsi.osiptel.gob.pe/index.php/category/33-2023	Gerencia General / Seguridad de la Información
3	% de ejecución de metas PEI programadas	Porcentaje	95%				95%	**95%**	100%	95%	100%	Base de datos de la evaluación anual de metas institucionales 2023	Presidencia
4	% de cumplimiento de las metas programadas en el Programa Presupuestal de la Institución. "Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones"	Porcentaje	95%				95%	**96%**	101%	96%	101%	Base de datos de la evaluación anual de metas institucionales 2023	Presidencia
5	% de espacios en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión.	Porcentaje	80%				80%	82%	103%	82%	103%	18 eventos donde se presenta la experiencia de gestión del OSIPTEL / total de participaciones: (18+4) = 81.8%	Gerencia General / Relaciones Internacionales
6	% de procesos misionales dentro del alcance del SGSI con análisis y evaluación de riesgos de seguridad de la información concluidos	Porcentaje	100%				100%	100%	100%	100%	100%	Matriz de riesgos de seguridad de la información por procesos misional https://sgsi.osiptel.gob.pe/index.php/category/33-2023	Gerencia General / Seguridad de la Información
7	% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional - POI	Porcentaje	95%				95%	96%	101%	96%	101%	Base de datos de la evaluación anual de metas institucionales 2023	Gerencia General
8	% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado)	Porcentaje (acumulado)	90%				90%	88.9%	99%	89%	99%	Reporte SIAF2023	Gerencia General
9	% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC	Porcentaje	90%				90%	100%	111%	100%	111%	Memorando N° 0008-OAF/2024 e Informe N° 00004-OAF/UBAT/2024	Gerencia General
10	Índice de capacidad preventiva del OSIPTEL frente a la corrupción	Porcentaje	82%				82%	95%	116%	95%	116%	Reporte de Integridad - Diciembre 2023 elaborado por la Secretaría de Integridad Pública.	Gerencia General / Integridad
11	% de recomendaciones implementadas por las Unidades Orgánicas	Porcentaje	50%				50%	67%	133%	67%	133%	La Unidad Funcional de Integridad realizó 3 recomendaciones en el año 2023: i)Informe N°00019-OINT 2023 con la recomendación de la inclusión de la clausula anticorrupción en los TDR de contratos menores a 8 UIT (Implementada), ii)Informe N° 00044-OINT/2023 se realizó recomendaciones destinadas a fortalecer el proceso de atención de solicitudes de acceso a la información pública (Implementada) y iii) Memorando N° 00023-OINT/2023 "Recomendaciones en Materia de ética e integridad" dirigido a la Oficina de Recursos Humanos (ORH) (Pendiente).	Gerencia General / Integridad

Firmado digitalmente por: CIFUENTES CASTAÑEDA Sergio Enrique FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 07/02/2024 12:15:15-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: Alta Dirección
Acciones Centrales - Conducción y dirección de la gestión institucional

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	Responsable
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
12	% de programas de trabajo para corregir las situaciones adversas identificadas en los informes de control simultaneo dentro del plazo	Porcentaje	100%				100%	100%	100%	100%	100%	Se respondió dentro del plazo de 5 días hábiles los dos Informes de Control concurrente N.° 010-2023-OCI/9051-SCC y N.° 008-2023-OCI/9051-SCC mediante los Memorandos N° 00360-GG/2023 y N° 00338-GG/2023, respectivamente; y el Informe de Visita de Control N.° 002-2023-OCI/9051-SVC mediante Memorando N° 00249-GG/2023.	Gerencia General / Integridad
13	% de recomendaciones implementadas de los informes de los servicios de control posterior.	Porcentaje	70%				70%	93.3%	133%	93%	133%	La OCI informó mediante Memorando N° 00281-OCI/2023 el estado situacional de la implementación y seguimiento de las recomendaciones de los informes de servicio de control posterior al 31 de diciembre de 2023 teniendo solo una recomendación en proceso de implementación, pues el resto de recomendaciones fueron implementadas cabalmente.	Gerencia General / Integridad

Firmado digitalmente por: CIFUENTES CASTAÑEDA Sergio Enrique FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 07/02/2024 12:15:26-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: Alta Dirección

Acciones Centrales - Conducción y dirección de la gestión institucional

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.05.03: Relaciones internacionales fortalecidas entre OSIPTEL y las entidades internacionales y otros reguladores																			
AO 01	**ACTIVIDAD 01: Gestión de proyectos de inversión, investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional**																		
1.1	Realizar proyectos / actividades de cooperación con otros reguladores y organizaciones internaciones para la mejora de capacidades de los colaboradores del OSIPTEL	Proyectos / actividades de cooperación realizada	6	5	6	120%		1		1	2			2	200%	8	133%	Consultas del IFT sobre atención y protección del usuario (17-oct); VDC RENTESEG a pedido de ARCOTEL (31-oct)	Gerencia General / Relaciones Internacionales
1.2	Participar en redes y asociaciones ligadas al quehacer de la institución	Participaciones	SR							SR				SR					Gerencia General / Relaciones Internacionales
1.3	Identificar organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación internacional.	Organismos Internacionales	4	2	4	200%	1	1		2		1		1	50%	5	125%	Taller UIT sobre el Futuro de la Televisión para las Américas, 17 nov	Gerencia General / Relaciones Internacionales
AO 02	**ACTIVIDAD 02: Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución**																		
2.1	Efectuar coordinaciones con organismos afines al sector para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL	Coordinaciones	SR							SR				SR					Gerencia General / Relaciones Internacionales
2.2	Coordinar la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional	Participación en calidad de asistente	4	3	3	100%		1		1			1	1	100%	4	100%	Simposio sobre las Prioridades del Perú para el APEC 2024, 4 de diciembre	Gerencia General / Relaciones Internacionales
2.3	Gestionar la postulación del OSIPTEL en posiciones estratégicas en organismos internaciones, a través de los cuales se permita reflejar el liderazgo en temas de su competencia.	Postulaciones	1					1		1			1	1	100%	1	100%	Elección como miembro de Comité Ejecutivo de REGULATEL 2024	Gerencia General / Relaciones Internacionales
2.4	Coordinar la realización de eventos con enfoque internacional sobre temas de interés para los agentes del sector	Evento	2	1	2	200%		1		1					0%	2	100%		Gerencia General / Relaciones Internacionales
2.5	Propiciar la presentación de la experiencia de gestión del OSIPTEL como referente de buenas prácticas regulatorias del sector de telecomunicaciones a nivel internacional	Contribuciones presentadas	16	12	14	117%	1	2	1	4	1	2	1	4	100%	18	113%	Reunión CCP.I CITEL (2-6 oct), Taller UIT sobre el Futuro de la Televisión para las Américas (17 nov), Dialogo Público Privado sobre Neutralidad de Red, Alianza del Pacífico, 23 nov), Asamblea Plenaria REGULATEL, 6-7 dic	Gerencia General / Relaciones Internacionales
2.6	Desarrollo de reportes respecto a la participación en eventos internacionales para difundir la experiencia de la gestión del OSIPTEL así como para conocer las mejores prácticas	Reporte de gestión elaborado	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Informe N° 023-GG-2023	Gerencia General / Relaciones Internacionales
2.8	Evento de lanzamiento de los resultados de la evaluación de las recomendaciones del PAFER	Evento	1	1	1	100%										1	100%		Gerencia General / Relaciones Internacionales

Firmado digitalmente por: CIFUENTES CASTAÑEDA Sergio Enrique FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 07/02/2024 12:15:36-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: Alta Dirección

Acciones Centrales - Conducción y dirección de la gestión institucional

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.05.04:Gestión del modelo de integridad institucional consolidada y referente para las instituciones del Estado																			
AO 04	**ACTIVIDAD 04: Seguimiento a la Gestión de Integridad**																		
4.1	Elaborar un informe que contenga los resultados obtenidos de la implementación del Programa de Integridad	Informe de resultados	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Se elaboro el Informe N° 0055-OINT/2023 sobre los resultados de la implementación del modelo de integridad con fecha 29 de diciembre de 2023.	Gerencia General / Integridad
4.2	Formular el Programa de Integridad y Lucha contra la corrupción en coordinación con las áreas involucradas	Programa aprobado por PE	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Mediante el Informe N° 00054-OINT/2023 de fecha 29 de diciembre de 2023 se presentó a la Gerencia General el "Programa de Integridad de OSIPTEL 2024	Gerencia General / Integridad
4.3	Elaborar reportes de seguimiento mensual de la presentación de DJI	Informe GG	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	Se elaboraron los Informes N° 0039-OINT/2023, N° 0043-OINT/2023 y N° 0052-OINT/2023 de validación de la lista de sujetos obligados y monitoreo de la presentación de la Declaración Jurada de Intereses, correspondientes a los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2023.	Gerencia General / Integridad
4.4	Elaboración de informes de seguimiento sobre la atención de denuncias por actos de corrupción	Informe elevado a GG	2	1	1	100%	1			1			1	1	100%	2	100%	En el III Trimestre : Se elaboró el Informe N° 00028-OINT/2023 Reporte de denuncias recibidas por la Unidad Funcional de Integridad (Enero - Junio 2023) IV Trimestre: Se elaboró el Informe N° 0056-OINT/2023 Reporte de denuncias recibidas por la Unidad Funcional de Integridad (Julio - Diciembre 2023)	Gerencia General / Integridad
4.5	Elaborar informes de recomendación u orientación a las unidades de organización en materia de Integridad Institucional.	Informe elevado a GG	2	1	1	100%	1			1		1		1	100%	2	100%	Mediante el Informe N° 00044-OINT/2023 de fecha 9 de noviembre de 2023 se realizó recomendaciones destinadas a fortalecer el proceso de atención de solicitudes de acceso a la información pública.	Gerencia General / Integridad
4.6	Desarrollar reportes dando cuenta sobre la actualización de la publicación de información en el portal de transparencia estándar - PTE	Reporte elevado a GG	3	2	2	100%	1			1	1			1	100%	3	100%	Se elaboró el Informe N° 00038-OINT/2023 "Verificación del cumplimiento de la publicación de información en el Portal de Transparencia Estándar (III Trimestre 2023)" de fecha 19 de octubre de 2023	Gerencia General / Integridad
4.7	Realizar reportes de monitoreo del registro de información en el registro de visitas en línea y actualización de las agendas oficiales	Reporte elevado a GG	11	8	8	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	11	100%	Se elaboraron los Informes N° 0037-OINT/2023, N° 0042-OINT/2023 y N° 0051-OINT/2023 del seguimiento mensual de la implementación y registro de información en las agendas oficiales y en el registro de visitas en línea, correspondientes a los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2023.	Gerencia General / Integridad
4.8	Realizar un informe de monitoreo a la atención de solicitudes de acceso a la información pública mayor a 91% del total de solicitudes recibidas	Informe elevado a GG	2	1	1	100%	1			1		1		1	100%	2	100%	Se elaboró el Informe N° 00046-OINT/2023 "Monitoreo de atención de solicitudes de acceso a la información pública durante el año 2023" de fecha 9 de noviembre.	Gerencia General / Integridad
4.9	Elaborar un informe de evaluación de la capacidad operativa de la instancia a cargo de la función de integridad.	Informe elevado a GG	1	1	1	100%					1			1		2	200%	Se elaboró el Informe N° 00040-OINT/2023 "Evaluación de la Capacidad Operativa de la Unidad Funcional de Integridad" de fecha 27 de octubre de 2023.	Gerencia General / Integridad
4.10	Elaborar informe de recomendación y/u orientación a determinadas áreas para contribuir al desempeño ético del personal	Informe elevado a GG	1				1			1		1		1	100%	1	100%	Se elaboro el Memorando N° 00023-OINT/2023 "Recomendaciones en Materia de ética e integridad" de fecha 10 de noviembre, dirigido a la Oficina de Recursos Humanos (ORH).	Gerencia General / Integridad
4.11	Elaborar comunicados a las unidades orgánicas de la entidad informando que la OINT en la encargada de brindar orientación y asistencia técnica respecto a las actividades desarrolladas con el modelo de integridad	comunicados	4	3	3	100%	1			1	3			3	300%	6	150%	Se comunico mediante los Memorandos N° 00018-OINT/2023 (11.10.23), N° 00020-OINT/2023 (24.10.23) y N° 00409-GG/2023 (30.10.23)	Gerencia General / Integridad

Firmado digitalmente por: CIFUENTES CASTAÑEDA Sergio Enrique FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 07/02/2024 12:15:49-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: Alta Dirección

Acciones Centrales - Conducción y dirección de la gestión institucional

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
4.12	Efectuar reuniones de coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL para el seguimiento de la implementación del modelo de integridad.	Reuniones de coordinación	6	4	6	150%	1	1		2					0%	6	100%	En el III Trimestre se realizaron 2 reuniones de coordinación. Evidenciados en el Acta N° 7 reunión con la Oficina de Recursos Humanos (ORH) el día 18 de julio y mediante Acta N° 8 con la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (OCRI) de fecha 12 de septiembre con ello se cumplió con el desarrollo de las seis (6) reuniones de coordinación programadas en el año 2023.	Gerencia General / Integridad
4.13	Realizar acciones de difusión y promoción orientados a generar una cultura de integridad.	Acciones de difusión	4	3	6	200%		1		1			1	1	100%	7	175%	El 12 de diciembre se realizó la difusión, mediante Conectados, dirigido a todos los colaboradores de un video sobre el Día Internacional contra la Corrupción.	Gerencia General / Integridad
4.14	Elaborar la matriz de relacionamiento en materia de conflicto de interés.	Matriz aprobada por la OINT	2	1	1	100%	1			1	1			1	100%	2	100%	Se elaboró la matriz de relacionamiento de sujetos obligados a presentar su Declaración Jurada de Intereses hasta octubre de 2023	Gerencia General / Integridad
AEI.06.01: Gestión de metas físicas y financieras oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales																			
AO 03	**ACTIVIDAD 03: Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa de la Institución**																		
3.1	Desarrollar reuniones de Consejo Directivo y con los Titulares de las Unidades Orgánicas.	Reuniones	SR						SR	SR						0			Presidencia
3.2	Aprobar la designación y remoción de los Funcionarios de la Alta Dirección, Unidades Orgánicas, personal de confianza, Vocales de los Cuerpos Colegiados. Y del TRASU	Resolución	SR						SR	SR						0			Presidencia
3.3	Aprobar documentos de gestión de la Institución y otros que requieren aprobación de la Alta Dirección.	Resolución	SR						SR	SR						0			Presidencia
3.4	Gestionar la aprobación de la designación y/o remoción de los Directores /as y/o Jefes/as de Oficinas	Resolución	1	1	2	200%										2	200%		Gerencia General
3.5	Elaborar comunicaciones para el seguimiento a la ejecución de las metas físicas y financieras programadas por el OSIPTEL y otros documentos de gestión.	Documento de seguimiento	12	9	18	200%	3			3	2	1		3	100%	21	175%	1. Informe N° 091-OPPM/2023, 2. Informe N° 094-OPPM/2024, 3.Memorando N° 416-GG/2023.	Gerencia General
3.6	Elaborar informe de evaluación sobre la implementación del enfoque de género	Informe de evaluación	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Informe Nº 001-GTIG/2023 elevado a Gerencia General el 15.12.2023	Presidencia / Katty Torres
AO 05	**ACTIVIDAD 05: Acciones de fortalecimiento en la toma de decisiones**																		
5.1	Participación del OSIPTEL en espacios de discusión de temas de telecomunicaciones, realidad económica, regulación y similares.	Servicios	SR		1				SR	SR						1			Gerencia General
5.2	Participación en foros y eventos con agentes del sector, a nivel internacional.	Participaciones	SR		1				SR	SR						1			Gerencia General

Firmado digitalmente por: CIFUENTES CASTAÑEDA Sergio Enrique FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 07/02/2024 12:16:01-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023
PROGRAMACIÓN FÍSICA
Evaluación al IV Trimestre

Unidad organizacional: Alta Dirección

Acciones Centrales - Conducción y dirección de la gestión institucional

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	Meta anual 2023	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias (Campo Obligatorio) N° de Resolución, informe, carta, etc., que acredite la ejecución que se está reportando. Adicional se puede colocar la ruta donde se encuentran las evidencias	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.06.05: Gestión de riesgos y de la seguridad de la información implementadas en la entidad																			
AO 06	**ACTIVIDAD 06: Gestión de Seguridad de Información**																		
6.1	Realizar el Mantenimiento del SGSI	Informe de tareas realizadas	3	2	2	100%			1	1			1	1	100%	3	100%	Carta N° 66724-2023/MPV que contiene el informe con las tareas realizadas	Gerencia General / Seguridad de la Información
6.2	Realizar el Análisis de la seguridad informática (Ethical Hacking)	Análisis de seguridad informática realizado	1	1	1	100%										1	100%		Gerencia General / Seguridad de la Información
6.3	Gestionar la atención de eventos e incidentes de seguridad digital	Informe de eventos e incidentes de seguridad digital	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	Informes mensuales de eventos e incidentes de seguridad digital: Informe 49939-2023/MPV Informe 58306-2023/MPV Informe 62473-2023/MPV	Gerencia General / Seguridad de la Información
6.4	Realizar la Auditoría Guía para el SGSI (Auditoría Interna)	Auditoría interna culminada	1	1	1	100%										1	100%		Gerencia General / Seguridad de la Información
6.5	Realizar la Auditoría de mantenimiento SGSI (Auditoría Externa)	Auditoría de externa culminada	1						1	1	1			1	100%	1	100%	Carta N° 50240-2023/MPV con el que remiten el Informe de Auditoría del 2do Seguimiento.	Gerencia General / Seguridad de la Información
6.6	Mejorar el Datasets en el portal de datos abiertos	Mejora Implementada	1	1	1	100%										1	100%		Gerencia General / Seguridad de la Información
6.7	Evaluar el estado situacional del OSIPTEL en relación a los requisitos del Sistema de Gestión de Privacidad de la Información (ISO 27701) para su implementación.	Informe de evaluación	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Carta N° 63081-2023/MPV con el que se remite el Informe de Análisis de brechas de la ISO/IEC 27701:2019	Gerencia General / Seguridad de la Información