

# Evaluación Anual del Plan Estratégico Institucional 2014 - 2017

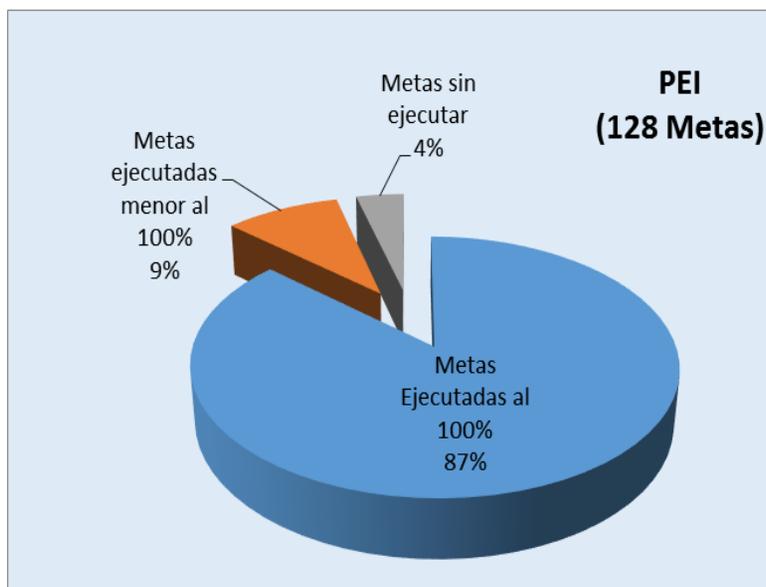
Año 2015

Febrero 2016



## Cumplimiento de metas programadas en el año 2015

### I. A nivel Institucional.



En el año 2015 el OSIPTEL programó 128 metas; de las cuales, el 87% han sido ejecutadas al 100% equivalente a 111 metas. Asimismo, el 9% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor al 100% (12 metas) y el 4% de las metas no presentan ejecución alguna (5 metas).

Al cierre del 2015, el cumplimiento promedio del PEI ha sido de **95%**, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas para el referido año.

De acuerdo al nivel de cumplimiento logrado y según los rangos de calificación señalados en la Directiva N° 002-2013-PD/OSIPTEL, el PEI del OSIPTEL ha logrado un calificativo de **Muy Bueno** al cierre del 2015.



## II. A nivel de Objetivos Generales.

Se observa que el de mayor cumplimiento fue el **OEG 1**, el cual está conformado por 3 indicadores generales:

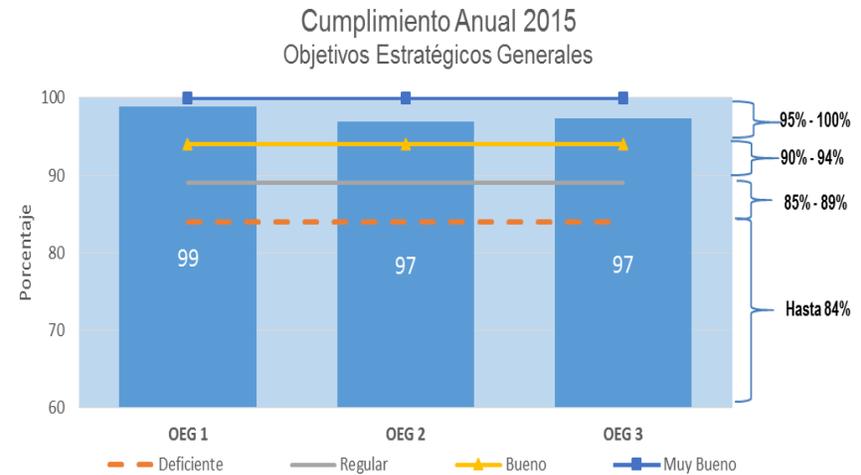
1. Índice de competencia del mercado de telefonía móvil (100%)
2. Índice de competencia del mercado de internet (100%)
3. Índice de competencia del mercado de televisión de pago (97%)

Seguido por el **OEG 2**, conformado por 4 indicadores:

1. Nivel de satisfacción del usuario con los servicios de telefonía móvil. (95%)
2. Nivel de satisfacción del usuario con los servicios de telefonía fija. (100%)
3. Nivel de satisfacción del usuario con los servicios de internet. (92%)
4. Nivel de satisfacción del usuario con los servicios de televisión por cable o satelital. (100%)

Finalmente, con el mismo cumplimiento que el OEG 2, se tiene al **OEG 3**, conformado por 4 indicadores:

1. Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de asesoría y apoyo (98%)
2. Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las áreas de línea (95%)
3. Índice del nivel de conocimiento del Osiptel (96%)
4. Índice de Clima laboral (100%)



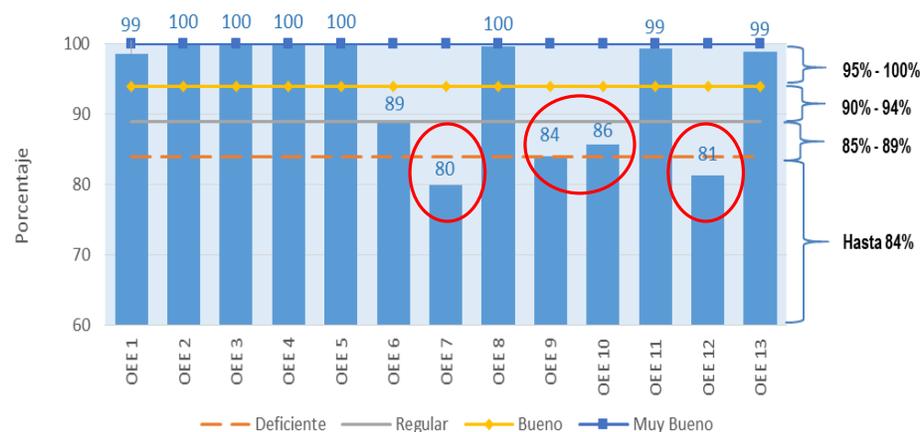
**OEG 1.** Incrementar los niveles de competencia de los mercados de telecomunicaciones.  
**OEG 2.** Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones.  
**OEG 3.** Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.



### III. A nivel de Objetivos Específicos.

**OEE 1.** Facilitar la dinámica de competencias del sector.  
**OEE 2.** Mejorar la predictibilidad en la resolución de controversias de libre y leal competencia.  
**OEE 3.** Mejorar la calidad, accesibilidad y asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones  
**OEE 4.** Mejorar los servicios de orientación y solución de reclamos de usuarios  
**OEE 5.** Mejorar la efectividad de la fiscalización con un enfoque preventivo  
**OEE 6.** Incrementar el empleo de los recursos disponibles para la supervisión  
**OEE 7.** Consolidar la desconcentración de los servicios del OSIPTEL en las Regiones.  
**OEE 8.** Mejorar la imagen y posicionamiento institucional  
**OEE 9.** Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones y planificación  
**OEE 10.** Fortalecer el marco normativo y de competencia del OSIPTEL.  
**OEE 11.** Mejorar la efectividad de la gestión de los recursos financieros  
**OEE 12.** Incrementar los niveles de desempeño del personal enfatizando el trabajo integrado para la creación de valor.  
**OEE 13.** Incrementar la efectividad de las herramientas TICs en soporte a la gestión y alineadas con la estrategia de Gobierno Electrónico.

Cumplimiento Anual 2015  
Objetivos Estratégicos Específicos

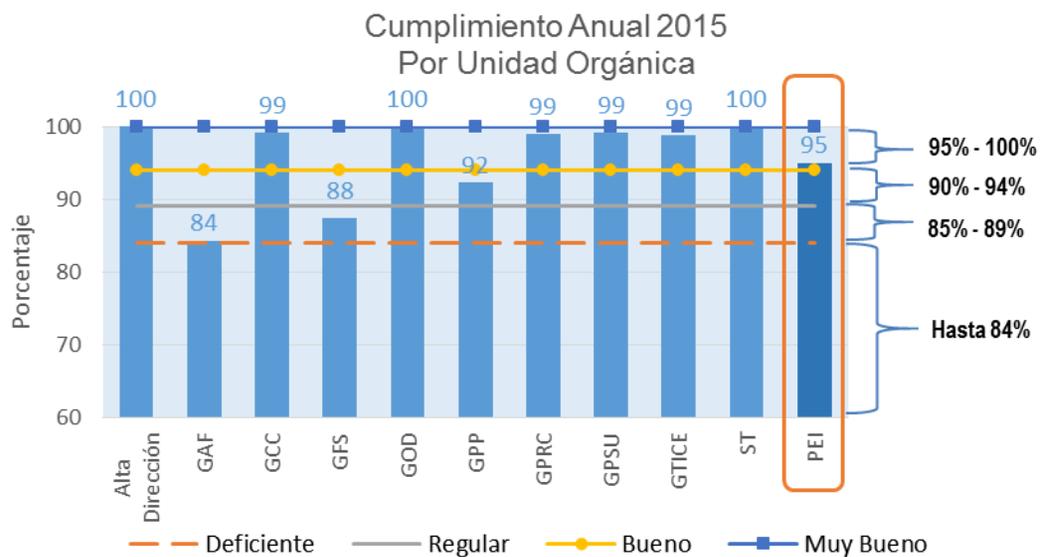


Se observa con una ejecución muy baja al OEE 7 “Consolidar la desconcentración de los servicios del OSIPTEL en las Regiones” con 80% de cumplimiento, debido a que de las 5 metas programadas, 1 meta no se llegó a ejecutar. Seguido del OEE 9 “Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones y planificación” con 84%, debido a que de las 8 metas programadas, 1 meta tiene cumplimiento menor al 100% y 1 meta sin ejecutar. El OEE 10 “Fortalecer el marco normativo y de competencia del OSIPTEL” con 86%, debido a que de las 7 metas programadas, 1 meta no se llegó a ejecutar. Finalmente, el OEE 12 “Incrementar los niveles de desempeño del personal enfatizando en el trabajo integrado para la creación de

valor alcanzó un cumplimiento de 81%, debido a que de las 8 metas programadas, tiene 1 meta con el 50% de cumplimiento y 1 meta sin ejecutar<sup>1</sup>.

Es preciso señalar que el bajo resultado obtenido por las OEE resaltadas se debe al cumplimiento alcanzado por la **GAF (0%)** en OEE 7, **GPP (67%)** en OEE 9, **GFS (50%)** en OEE 10 y **GAF (79%)** en OEE 12.

#### IV. Por Unidades Orgánicas.



De acuerdo al gráfico precedente 7 de las Unidades Orgánicas tienen un cumplimiento promedio del 99%.

Asimismo, podemos observar que la Unidad Orgánica con menos cumplimiento es la GAF, con 84% de ejecución respecto a sus metas programadas para el 2015.

<sup>1</sup> El detalle de los problemas presentados se describen en la sección VI Problemas Presentados y Medidas Correctivas.

Este resultado se debe a que la Unidad Orgánica no pudo ejecutar la tarea “*Evaluar y optimizar los procesos administrativos en los que están involucrados las Oficinas Desconcentradas: caja chica, encargos y viáticos*” (Unidad de medida: Procesos mejorado), meta programada en relación al PAE 7.1.6.

Igualmente, la tarea “*Adecuar los documentos de gestión a la nueva Ley del Servicio Civil (Valorización de Puestos y Cuadro de Puestos de la Entidad - CPE)*” (Unidad de medida: Documentos de gestión adecuados) meta programada en relación al PAE 12.3.3 y la tarea “*Elaborar el Plan de Mejoras de Clima Laboral*” (Unidad de medida: Plan aprobado) meta programada en relación al PAE 12.2.4.

## V. Acciones desarrolladas en las Comunidades Claves.

En el año 2015 el OSIPTEL ha desarrollado diversas acciones en favor de las comunidades claves del Sector Telecomunicaciones:

- **En relación a la Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales**

- 36% de centros poblados con cobertura de telefonía móvil (centros poblados urbanos rurales). Un total mayor a los 99,000 centros poblados.
- 24% de Localidades Rurales supervisadas en campo para verificar la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales y de interés social. Un total de 10,000 localidades.
- 2,402 centros poblados rurales visitados, en cuyos lugares se verificó el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales, el Reglamento General de Tarifas y las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como la verificación de la operación y mantenimiento de las redes, desde los sistemas de gestión y los Centros de Operación y Mantenimiento de las empresas operadoras.
- En relación al proyecto “Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica: Cobertura Universal Norte, Cobertura Universal Sur y Cobertura Universal Centro” se ha realizado las siguientes acciones de supervisión: i) Primera entrega: 10 nodos ubicados en el departamento de Huancavelica y el Centro de Operación y Mantenimiento de Huancavelica, ii) Primera y Segunda entrega: 34 nodos en los departamentos de Ayacucho, Apurímac, Ica y Huancavelica, y 02 Centros de Operación y Mantenimiento (Ayacucho y Apurímac).



- **En relación a la supervisión y orientación en poblaciones vulnerables**

**Zona del VRAEM**

❖ **Acciones de supervisión**

Al cierre del IV trimestre del 2015, las acciones de supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones fueron 745 y se desarrollaron en 47 diferentes distritos dentro del ámbito del VRAEM.

Del total de acciones de supervisión realizadas al cuarto trimestre:

- 50% correspondió a supervisiones sobre cobertura móvil.
- 33% fue para verificar la continuidad de los teléfonos públicos rurales (continuidad del servicio, verificación de la tasación y tarificación de las llamadas locales desde los teléfonos públicos, supervisión al cumplimiento de los artículos 38, 52, 106 y 107 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso).
- 15% correspondió a la verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa Telefónica Móviles S.A. en el contrato de concesión.
- 1% correspondió a la verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. en su contrato de concesión.
- 1% correspondió al Reglamento de Calidad del OSIPTEL.

De otro lado, del total de supervisiones realizadas al IV Trimestre:

- 69% correspondió a la empresa Telefónica del Perú S.A.A.,
- 20% a la empresa América Móvil Perú S.A.C.,
- 5% a la empresa Viettel Perú S.A.C.,
- 5% a la empresa Gilat to Home Perú S.A., y
- 1% a la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.



### ❖ Acciones de orientación

Al cierre del IV trimestre del 2015, el OSIPTEL realizó actividades de orientación en 35 distritos del ámbito del VRAEM, un total de 187 jornadas de orientación y 376 charlas a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, las cuales se desagregan de la siguiente manera:

En total, al IV trimestre del 2015, se realizaron 9,690 orientaciones en jornadas dentro del ámbito del VRAEM, y 11,832 orientaciones en charlas. Del total de orientaciones en jornadas, el 67.8% correspondió a temas relacionados con el OSIPTEL, el 32% al servicio de telefonía móvil, y el restante 0.2% a otros servicios.

Considerando las orientaciones del servicio de telefonía móvil:

- 74% correspondió a problemas relacionados con la calidad del servicio, siendo el problema más resaltante la interrupción de la llamada durante la conversación.
- 6% estuvo relacionado a problemas de facturación, siendo el tema más consultado los impuestos.
- 4% estuvo relacionado con las recargas, siendo el problema más resaltante el descuento indebido de minutos / saldo.
- 2% estuvo relacionado con la atención de las Empresas Operadoras, correspondiendo la totalidad de dichas orientaciones al problema de la no existencia de centros de atención.
- 2% estuvo relacionado al procedimiento de reclamos.
- 2% estuvo relacionado a problemas con la portabilidad.
- El 9% restante estuvo relacionado con problemas de baja del servicio, suspensión o corte del servicio, equipos, migración, entre otros temas.

La empresa más consultada en las orientaciones realizadas en jornadas dentro del ámbito del VRAEM fue la empresa Telefónica del Perú S.A.A. (92% del total de orientaciones), seguido de la empresa América Móvil Perú S.A.C. (7.4% del total de orientaciones).



## Zona del CODEHUALLAGA

### ❖ Acciones de Supervisión

Al cierre del IV trimestre del 2015, se realizaron 290 acciones de supervisión, de un total de 276 programadas en el ámbito del Huallaga para el mencionado año, cumpliendo de esta manera con la meta programada en un 105.1%.

Del total de acciones de supervisión realizadas:

- 33.7% correspondió a supervisiones sobre cobertura móvil.
- 32.7% correspondió a la verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa Telefónica Móviles S.A. en el contrato de concesión.
- 27.6% fue acerca de la continuidad de los teléfonos públicos rurales (continuidad del servicio, verificación de la tasación y tarificación de las llamadas locales desde los teléfonos públicos, supervisión al cumplimiento de los artículos 38, 52, 106 y 107 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso)
- 6.1% correspondió al Reglamento de Calidad del OSIPTEL.

De otro lado, del total de supervisiones realizadas, el 68.4% correspondió a la empresa Telefónica del Perú S.A.A., el 15.2% a la empresa Viettel Perú S.A.C., el 12.1% a la empresa América Móvil Perú S.A.C., el 3.7% a la empresa Gilat to Home Perú S.A., y el 0.7% a la empresa Entel Perú S.A.

### ❖ Acciones de Orientación

Durante el año 2015 se realizaron 159 actividades de orientación, de un total de 132 programadas en el ámbito del Huallaga para el mencionado año; cumpliendo de esta manera con la meta programada en un 120.5%.

Del total de orientaciones realizadas en las actividades de orientación, 4,857 correspondieron a orientaciones en jornadas y 2,890 a orientaciones en charlas.

Del total de orientaciones en jornadas, el 68.1% correspondió a temas relacionados con el OSIPTEL, el 23.9% al servicio de telefonía móvil, el 4.6% a problemas con las tarjetas de pago, el 3% a servicios empaquetados, el 0.2% al servicio de telefonía fija, y el restante 0.2% a otros servicios (televisión por cable e Internet).



- **En relación a los estudiantes del curso de extensión**

La organización del Curso de Extensión tiene por objeto incentivar la formación de nuevos profesionales para el sector, brindando a los participantes la posibilidad de adquirir conocimientos en las áreas temáticas de la institución.

- Desarrollo del XIX Curso de Extensión Universitaria, curso organizado por el Área de Recursos Humanos y dirigido a estudiantes y recientemente egresados de las especialidades de derecho, economía e ingeniería. Entre el 12 de enero al 06 de marzo de 2015.
- Los resultados de dicha evaluación en términos generales fueron positivos. Los niveles de satisfacción se han situado por encima del nivel promedio (3,94 puntos). Respecto al nivel de satisfacción general del curso se logró un promedio de 3.91 puntos.
- Más del 30% de egresados se insertaron al Osiptel bajo la modalidad de prácticas, cumpliendo con uno de los objetivos del curso “Promover la empleabilidad de los jóvenes egresados interesados en el desarrollo de una línea de carrera en el sector de telecomunicaciones”.
- 59 estudiantes capacitados en las carreras de derecho, economía e ingeniería (telecomunicaciones, electrónica, sistemas, o informática), de las distintas universidades del país.

- **En relación a las personas con discapacidad**

- Reconocimiento a Vanessa Thorsen como ganadora del premio otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en mérito a su ejemplo de superación de adversidades (Discapacidad).
- Difusión de mensajes sobre discapacidad: Día Internacional de la Sordoceguera y Día Internacional de las Personas con Discapacidad (2 Actividades en el año 2015)
- Se realizó la III Jornada Nacional de Orientación, entre el 19 y el 24 de octubre, la cual estuvo dirigida especialmente a las personas con discapacidad al conmemorarse en ese mes el Día de la Persona con Discapacidad.
- Se realizaron las siguientes actividades en conjunto con las Asociaciones de Usuarios: El 20 de mayo, se llevó a cabo la “Charla Dirigida a Personas con Discapacidad”. El 17 de julio se llevó a cabo la “Charla Dirigida a Personas con Discapacidad Visual”.



## VI. Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p><b>1. En relación a los Indicadores:</b></p> <p>a. Índice de satisfacción de usuarios de telefonía móvil, se obtuvo 64.78, siendo la meta 68.</p> <p>b. Índice de satisfacción de usuarios de internet, se obtuvo 64.64, siendo la meta <math>\geq 70</math>.</p>	<p>Respecto a los indicadores, es importante señalar que estos se obtienen a partir de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios de Telecomunicaciones, la cual tiene una periodicidad anual. Estos resultados corresponden a la percepción de los usuarios de estos servicios.</p> <p>La GPSU ha previsto elaborar un informe que contenga un análisis de la información proporcionada por los usuarios, a fin de reconocer los atributos y las ciudades con los niveles más bajos, que sirva de insumo para el establecimiento de medidas correctivas.</p>
<p><b>2. En relación al PAE 6.2.2</b></p> <p><b>Tarea:</b> Desarrollar el Plan de implementación de las conclusiones y recomendaciones del estudio sobre criterios de priorización de las supervisiones.</p> <p>Falta de personal, que pudiese encargarse de evaluar los artículos que frecuentemente se vienen supervisando en los últimos años.</p>	<p>Realizar un estudio donde se establezca los lineamientos a seguir para priorizar las supervisiones, de acuerdo a tipo, periodicidad, impacto, entre otros aspectos a evaluar (Meta a incorporar para el 2016).</p>
<p><b>3. En relación al PAE 7.1.6</b></p> <p><b>Tarea:</b> Evaluar y optimizar los procesos administrativos en los que están involucradas las Oficinas Desconcentradas: caja chica, encargos y viáticos.</p>	<p>Al respecto se informa que el nuevo Sistema Administrativo Integrado SAI, se encuentra en producción desde el mes de octubre 2015 y como parte de la capacitación a usuarios finales se han elaborado videos instructivos de su funcionamiento.</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>El Área de Contabilidad en el transcurso del año 2015 ha participado en la implementación del nuevo SAI en sus etapas de 1. Definición de modelo de negocios, 2. Capacitación a usuarios claves en los módulos del SAI, 3. Capacitación a usuarios finales, 4. Ejecución de pruebas, 5. Definición de roles, perfiles, accesos y usuarios, 6. Gestión de adecuaciones o desarrollos a medida expresamente requeridos, 7. Transición y puesta en producción; es por ello que se presentó demoras en el otorgamiento de encargos y viáticos.</p>	
<p><b>4. En relación al PAE 9.2.1</b></p> <p><b>Tarea:</b> Diseñar mecanismo para alinear la programación de actividades de las gerencias (Provenientes del PEI, POI, PIA y PAC), con la asignación y disponibilidad de recursos financieros y el abastecimiento de insumos.</p> <p>Debido a la carga de trabajo se debió priorizar la atención de otros requerimientos.</p>	<p>Se programará su atención para el año 2016</p>
<p><b>5. En relación al PAE 10.1.3</b></p> <p><b>Tarea:</b> Elaborar y aprobar lineamientos para la graduación de las multas impuestas</p>	<p>Al respecto, mediante Memorando N° 004-COM-MULTAS.V/2015 del 25/09/2015 y recibido por la GG con fecha 29/09/2015, se alcanzan los lineamientos para la graduación de las multas impuestas. Sobre el particular, la GG a través del Memorando N° N° 1564-GG /2015 solicitó a la GFS, evaluar el impacto de los procedimientos sancionadores concluidos contra las empresas operadoras. (Meta a incorporar para el 2016).</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p><b>6. En relación al PAE 12.2.4</b></p> <p><b>Tarea:</b> Elaborar el Plan de Mejoras de Clima Laboral</p> <p>Los resultados de la encuesta de clima laboral fueron presentados por Great Place to Work el 29 de diciembre de 2015. Con dicha información se elabora el Plan de Mejora de Clima, el cual está en revisión y será presentado en el I trimestre de 2016.</p>	<p>Teniendo en consideración que los resultados de la encuesta de clima laboral son entregados por Great Place to Work en el mes de diciembre de cada año, se ha visto por conveniente programar la elaboración y aprobación del Plan de Mejora de Clima en el I Trimestre de cada año.</p>
<p><b>7. En relación al PAE 12.3.3</b></p> <p><b>Tarea:</b> Adecuar los documentos de gestión a la nueva Ley del Servicio Civil (Valorización de Puestos y Cuadro de Puestos de la Entidad – CPE).</p> <p>El proceso de tránsito al Nuevo Régimen del Servicio Civil es progresivo y es el ente rector SERVIR quien marca la pauta de avance. Actualmente nos encontramos en la Segunda Etapa del Proceso de Tránsito y es en la Tercera Etapa (Mejora Interna) donde se realiza la valoración de puestos y la elaboración del CPE.</p>	<p>Se tiene proyectado culminar con la elaboración de estos documentos de gestión en el IV Trimestre del año 2016 siempre y cuando nos encontremos en la Tercera Etapa del Proceso de Tránsito al Nuevo Régimen del Servicio Civil.</p>



## ANEXO

### EVALUACIÓN ANUAL DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2014 – 2017 AÑO 2015



**Evaluación Anual PEI 2014 - 2017**  
**Año 2015**  
**Objetivos Estratégicos Generales**

Objetivo Estratégico General (OEG)	N° Ind.	Indicador	Unidad de Medida	Línea de base	Meta 2017 [1]	Programado 2015	Ejecución 2015		Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable [5]
							I Sem	II Sem		
<b>OEG1: Incrementar los niveles de competencia de los mercados de telecomunicaciones</b>	1	Índice de competencia del mercado de telefonía móvil	Valor	1.98	>1	>1	-	1.047	105%	GPRC
	2	Índice de competencia del mercado de internet	Valor	1.16	>1	>1	-	1.054	105%	GPRC
	3	Índice de competencia del mercado de televisión de pago	Valor	1.02	>1	>1	-	0.967	97%	GPRC
	4	Nivel de satisfacción del usuario (NSU) con los servicios de telefonía móvil. [2]	Índice	66 (2013)	70*	68	-	64.78	95%	GPSU
	5	Nivel de satisfacción del usuario (NSU) con los servicios de telefonía fija. [2]	Índice	63 (2013)	67**	65	-	66.21	102%	GPSU
	6	Nivel de satisfacción del usuario (NSU) con los servicios de internet. [2]	Índice	70 (2014)	>=LB ***	>=70	-	64.64	92%	GPSU
	7	Nivel de satisfacción del usuario (NSU) con los servicios de televisión por cable o satelital. [2]	Índice	[4]	>=LB ****	LB	-	68.44	100%	GPSU
	8	Índice de satisfacción promedio de los usuarios de la entidad con los servicios del Ospitel	Porcentaje	[5]	LB X 1.06 (incremento de 2% anual)	-	LB se define en el 2016		-	GPP
	9	Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de asesoría y apoyo	Porcentaje	[3]	LB X 1.23 (incremento de 7% anual)	60	-	59	98%	GPP
	10	Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las áreas de línea	Porcentaje	[3]	LB X 1.23 (incremento de 7% anual)	61	-	58	95%	GPP
	11	Índice del nivel de conocimiento del Ospitel	Porcentaje	29%	2% del total obtenido en el año anterior	29.58	-	28.4	96%	GCC
	12	Índice de Clima laboral	Porcentaje	68%	85% (incremento de 5.7% anual)	76	-	77	101%	GAF

[1] Los valores con decimales >=0.5 se han redondeado al entero superior y los <0.5 al entero inferior.

[2] Se refiere a la satisfacción que incluye diversas dimensiones tales como: calidad de atención, precios, cobertura, señal, etc.

[3] Línea Base 2014

[4] La línea base se definirá el 2015

[5] La línea base se definirá el 2016

[6] Las siglas usadas para indicar los responsables, se encuentran en el Anexo 3.

\*2014=67, 2015=68, 2016=69

\*\*2014=64, 2015=65, 2016=66

\*\*\*LB 2014 = 70

\*\*\*\*LB 2015





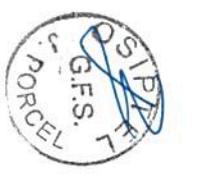
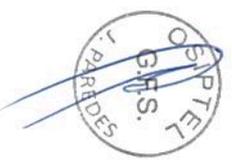
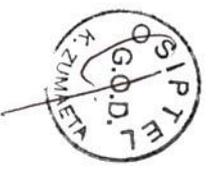


**Evaluación Anual PEI 2014 - 2017**  
**Año 2015**  
**Objetivos Estratégicos Específicos**

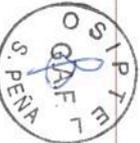
Objetivo Estratégico Específico (OEE)	N° Ind.	Indicador	Unidad de Medida	Meta (1)					Ejecución 2015		Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable (1)
				2014	2015	2016	2017	I Sem	II Sem			
OEE1: Facilitar la dinámica de competencia del sector.	1	N° de Diagnósticos del mercado móvil publicados	Diagnósticos	1	1	1	1	-	1	100%	GPRC	
	2	N° de Diagnósticos del mercado de Internet publicados	Diagnósticos	1	1	1	1	-	1	100%	GPRC	
	3	N° de Diagnósticos del mercado de cable publicados	Diagnósticos	1	1	1	1	-	1	100%	GPRC	
	4	Monto de ahorro anual acumulado por cargos diferenciados urbano rural.	Millones de nuevos soles	>S./26 millones	>S./31 millones	PD	PD	-	25.7	83%	GPRC	
OEE2: Mejorar la predictibilidad en la resolución de controversias (entre operadores) de libre y leal competencia.	5	% de aplicación de los lineamientos aprobados en las resoluciones finales	Porcentaje	--	LB	Inc. anual 2%	Inc. anual 2%	-	80.00%	100%	ST	
	6	Índice de congruencia de las resoluciones	-----	--	--	LB	PD	Meta programada para el 2016			ST	
	7	Índice de calidad global de telefonía móvil (lcm)	Índice	>1	>=1	>=1	>=1	-	1.1	110%	GFS	
OEE3: Mejorar la calidad, accesibilidad y asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones	8	Índice de cumplimiento de velocidad de Internet (ICVI)	Porcentaje	--	LB	PD	PD	-	83%	100%	GFS	
	9	% de centros poblados con cobertura de telefonía móvil	Porcentaje	LB	30%	35%	40%	-	36%	120%	GFS	
OEE3: Mejorar la calidad, accesibilidad y asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones	10	% de hogares pertenecientes al estrato formado por los NSE C, D Y E con al menos 2 servicios de telecomunicaciones.	Porcentaje	48.60%	PD	PD	PD	-	54.00%	100%	GPRC	
	11	Índice de acceso a los servicios de telecomunicaciones	Índice	1.5	>1	>1	>1	-	1.45	145%	GPRC	
OEE4: Mejorar los servicios de orientación y solución de reclamos de usuarios	12	Índice de satisfacción de los usuarios con los servicios de orientación del OSIPTEL	Porcentaje	4.27	>=LB	>=LB	>=LB	-	4.44	104%	GPSU	



Objetivo Estratégico Específico (OEE)	N° Ind.	Indicador	Unidad de Medida	Meta [1]					Ejecución 2015		Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable [7]
				2014	2015	2016	2017	I Sem	II Sem			
OEE4. Mejorar los servicios de orientación y solución de reclamos de usuarios	13	Índice de satisfacción de los usuarios con los servicios de solución de reclamos	Porcentaje	--	LB	Inc. anual 1%	Inc. anual 1%	-	50.80%	100%	ST	
	14	% de expedientes de apelación del TRASU resueltos en no más de 23 días útiles	Porcentaje		68%	68%	68%		90.80%	134%	ST	
OEE5. Mejorar la efectividad de la fiscalización y sanción con un enfoque preventivo	15	% de expedientes de procedimientos administrativos sancionatorios que cumplen los plazos definidos[2]	Porcentaje	---	LB	PD	PD		66%	100%	GG - GFS	
	16	% de ratificación de PAS-GFS	Porcentaje	60%	70%	80%	90%		81.82%	117%	GG - GFS	
	17	% de ratificación de PAS-GG	Porcentaje	85%	87%	89%	90%		96.25%	111%	GG - GFS	
	18	HITO: Estudio para redefinir y optimizar los plazos de los subprocesos de supervisión, fiscalización y sanción aprobados.	-----	X								GG - GG
OEE6. Fortalecer la capacidad supervisora del OSIPTEL	19	N° de supervisores a tiempo completo (o equivalente), incluyendo personal de las Oficinas Desconcentradas que se encuentre involucrado con dicha labor.	Supervisores	105	90	90	90		104	116%	GFS	
	20	Indicador de eficiencia en la duración de la supervisión	Porcentaje	-	LB	PD	PD		98.20%	100%	GFS	
	21	% de casos resueltos en las OD	Porcentaje	LB	PD	PD	PD		43.10	100%	GOD	
OEE7. Definir e implementar la política de descentralización de OSIPTEL	22	Opinion favorable del OSIPTEL en las regiones del interior del país, por parte de quienes si conocen al OSIPTEL	Porcentaje	63%	63%	64%	65%		68%	108%	GOD - GCC	
	23	Índice del nivel de conocimiento del Osipitel	Porcentaje	29%	29.58%	PD*	PD*		28.40%	96%	GCC	



Objetivo Estratégico Específico (OEE)	N° Ind.	Indicador	Unidad de Medida	Meta [1]			Ejecución 2015		Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable [7]	
				2014	2015	2016	2017	I Sem			II Sem
OEE9. Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones y planificación	24	% de cumplimiento de plazos en la ejecución de procesos de adquisiciones, medidos desde la recepción de TDRs	Porcentaje	LB	Inc. anual 2%	Inc. anual 2%	Inc. anual 2%	-	13.64%	72%	GAF
	25	% de compras "exitosas" (alcance, plazo y calidad)	Porcentaje	LB	Inc. anual 2%	Inc. anual 2%	Inc. anual 2%	-	46.67%	180%	GAF
	26	% de cumplimiento de los planes de acción del plan estratégico	Porcentaje	55%	70%	80%	90%	-	93.11%	133%	GPP
	27	% de modificaciones de metas físicas	Porcentaje	--	10%	< = que el año anterior	< = que el año anterior	-	9%	111%	GPP
OEE10. Fortalecer el marco normativo y de competencia del OSIPTEL.	28	Hito: Proyecto de Ley que modifica la Ley 27336 aprobado	-----	X	--	--	--	Meta cumplida en el 2014			GAL
	29	N° de informes de avances en el cumplimiento de los planes de acción para el fortalecimiento de la promoción de la competencia (PAG10.2)	Informes	--	3	2	1	-	3	100%	GPRC
	30	% de efectividad de la programación presupuestal	Porcentaje	LB	90%	90%	90%	-	92%	102%	GPP
OEE11. Mejorar la efectividad de la gestión de los recursos financieros	31	% eficiencia en la ejecución de recursos financieros	Valor	-	>=1	>=1	>=1	-	1.01	101%	GPP
	32	% de empresas operadoras que cumplen sus obligaciones tributarias	Porcentaje	61%	68%	77%	86%	-	64%	94%	GAF
OEE12. Incrementar los niveles de desempeño del personal enfatizando el trabajo integrado para la creación de valor	33	Índice de desempeño del personal	Porcentaje	--	--	LB	Inc. anual 10%	Meta programada para el 2016			GAF



Código de Ejecución	Unidad de Medida	Ejecución 2015			Cumplimiento Anual 2015 %	Observaciones
		2014	2015	2015		
				I Sem	II Sem	

OEE13. Incrementar la efectividad de las herramientas TICs en soporte a la gestión y alineadas con la estrategia de Gobierno Electrónico	34	Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional (usuarios internos).	Porcentaje	--	LB	Inc. anual 2%	Inc. anual 2%	-	76%	100%	GTICE
	35	Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGov del OSIPTEL a los usuarios externos	Porcentaje	--	LB	Inc. anual 2%	Inc. anual 2%	-	43%	100%	GTICE

[1] PD= metas por definir (no se cuenta con información suficiente para planear metas); LB: Línea de base (marca el año en el que se medirá la línea de base del indicador); Inc: incremento  
 [2] Plazos definidos en el indicador [17] "Estudio para redefinir plazos adecuados de los subprocesos de supervisión, fiscalización y sanción aprobado."

[3] La unidad de medida está representada por el número de infracciones consideradas en la carta de intento de sanción.

[4] Número de expedientes planificados de acuerdo con el Plan Anual de Supervisión aprobado por Alta Dirección.

[5] Tiempos estimados según resultados del indicador [17] "Estudio para redefinir plazos adecuados de los subprocesos de supervisión, fiscalización y sanción aprobado."

[6] El porcentaje, para ser válido, se medirá con la encuesta "Imagen de las Instituciones Estatales en la Opinión Pública" de elaboración anual y bajo la misma metodología usada en los últimos años.

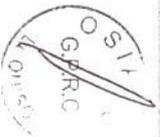
[7] Las siglas usadas para indicar los responsables, se encuentran en el Anexo 3.  
 PD\* = 2% del total obtenido en el año anterior.



Evaluación Anual PEI 2014 - 2017  
Año 2015  
Planes de Acción

OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 1: Facilitar la dinámica de competencia del sector

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma					Unidad de Medida	POI 2015		Ejecución 2015		Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017	Meta Anual		I Sem	II Sem				
PAG	1.1	REDUCIR COSTOS DE CAMBIO Y DE ENTRADA DE OPERADORES												GPRC
PAE	1.1.1	Evaluar y proponer mejoras a las normas complementarias de portabilidad.												GPSU
PAG	1.2	MEJORAR LA APROBACIÓN DE CONTRATOS Y EMISIÓN DE MANDATOS DE INTERCONEXIÓN												GPRC
PAE	1.2.1	Elaborar estudio de comparación internacional sobre contratos y mandatos de interconexión												GPRC
PAE	1.2.2	Elaborar una propuesta de modificación de las normas de interconexión, de acuerdo a las necesidades identificadas en el mercado, en los procesos de aprobación de contratos y emisión de mandatos de interconexión.												GPRC
PAG	1.3	PERFECCIONAR LAS NORMAS DE PARTICIPACIÓN DE INFRAESTRUCTURA												GPRC
PAE	1.3.1	Elaborar Propuesta de Texto Único Ordenado sobre normas de participación de infraestructura (que involucre a los proveedores puros de infraestructura y el uso compartido de infraestructura activa).												GPRC - GAL
PAE	1.3.2	Elaborar análisis sobre las posibilidades de modificar la ley orgánica de municipalidades para promover la participación de infraestructura.												GAL - GPRC
PAE	1.3.3	Elaborar un análisis de comparación de infraestructura utilizando casuística a nivel nacional												GPRC - GAL
PAE	1.3.4	Elaborar un diagnóstico sobre la problemática de participación de infraestructura (para identificar a qué empresas se debe orientar y sobre qué aspectos)												GPRC - ST
PAE	1.3.5	Continuar con la implementación del marco normativo de proveedores importantes												GPRC
PAG	1.4	MEJORAR LA REGULACIÓN DE TARIFAS MAYORISTAS Y CARGOS DE INTERCONEXIÓN												GPRC
PAE	1.4.1	Elaborar modelo estándar de costos para regular tarifas mayoristas y cargos de interconexión												GPRC
PAE	1.4.2	Elaborar un estudio de comparación internacional sobre tarifas mayoristas y cargos de interconexión.												GPRC



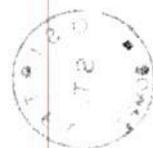


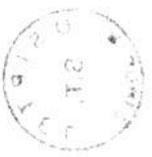
**Evaluación Anual PEI 2014 - 2017**  
**Año 2015**  
**Planes de Acción**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 2: Mejorar la predictibilidad en la resolución de controversias de libre y leal competencia.**

Tipo	N°	Plan de Acción General	Cronograma				POI 2016	Ejecución 2015	Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable del Plan de Acción General										
			2014	2015	2016	2017					Unidad de Medida	Meta Anual	I Sem	II Sem						
<b>PAG</b>	<b>2.1</b>	<b>FORTALECER EL MONITOREO, LA DETECCIÓN DE PRÁCTICAS ANTICOMPETITIVAS Y LA ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA</b>																		
PAE	2.1.1	Realizar el diagnóstico de recursos (humanos y materiales) requeridos para fortalecer el monitoreo, mitigar prácticas anticompetitivas y promover competencia		X																
Tarea 3.3.2 - Producto 2 POI 2015		Gestionar la implementación de recomendaciones contenidas en el diagnóstico de recursos (humanos y materiales) requeridos para fortalecer el monitoreo, mitigar prácticas anticompetitivas y promover competencia					Recomendaciones implementadas	1	-	1	100%									ST
PAE	2.1.2	Desarrollar investigación respecto a mecanismos de colaboración eficaz para que los usuarios afectados (empresas o personas) identifiquen malas prácticas anticompetitivas o desleales. Elaborar proyecto de norma en caso amerite			X															
Tarea 3.3.3 - Producto 2 POI 2015		Desarrollar investigación respecto a mecanismos de colaboración eficaz para que los afectados identifiquen prácticas anticompetitivas o desleales					Informe de investigación	1	-	1	100%									ST
<b>PAG</b>	<b>2.2</b>	<b>DEFINIR Y DIFUNDIR LOS LINEAMIENTOS SOBRE LIBRE Y LEAL COMPETENCIA</b>																		
PAE	2.2.1	Desarrollar reuniones de difusión sobre los lineamientos entre los operadores y el Poder Judicial (jueces contenciosos / administrativos)		X		X														
Tarea 3.5.2 - Producto 2 POI 2015		Realizar reuniones de difusión sobre lineamientos resolutivos de libre y leal competencia					Reunión realizada	2	1	1	100%									ST
PAE	2.2.2	Elaborar un estudio para medir la congruencia / predictibilidad de las resoluciones por la aplicación de los lineamientos			X	X														
PAE	2.2.3	Gestionar el desarrollo del aplicativo para analizar y dar seguimiento a la jurisprudencia del Tribunal (indicadores de trazabilidad, incluyendo los procesos de controversias y sancionadores).		X																
Tarea 3.5.3 - Producto 2 POI 2015		Gestionar el desarrollo del aplicativo para dar seguimiento a la jurisprudencia del Tribunal de Solución de Controversias					Aplicativo desarrollado	1	-	1	100%									ST
<b>PAG</b>	<b>2.3</b>	<b>APROBAR LINEAMIENTOS PARA LA GRADUACIÓN DE MULTAS DE LA PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>			X															
PAE	2.3.1	Desarrollar investigación para la graduación de multas de la Primera y Segunda Instancia de Solución de Controversias			X															
Tarea 3.3.4 - Producto 2 POI 2015		Elaborar los lineamientos para la graduación de multas de la Primera y Segunda Instancia de Solución de Controversias					Informe de investigación	1	-	1	100%									ST
PAE	2.3.2	Elaborar los lineamientos para la graduación de multas de la Primera y Segunda Instancia de Solución de Controversias			X															



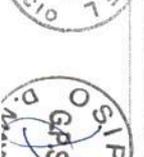




**Evaluación Anual PEI 2014 - 2017**  
**Año 2015**  
**Planes de Acción**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 4: Mejorar los servicios de orientación y solución de reclamos de usuarios**

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma					POI 2015	Ejecución 2015	Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable del Plan de Acción General	
			2014	2015	2016	2017	Medida					
<b>PAG</b>	<b>4.1</b>	<b>MEJORAR LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL TRASU</b>										
PAE	4.1.1	Gestionar el desarrollo e implementación del sistema de integración de expedientes digitalizado (ceros papeles).	X	X			Sistema de integración implementado	1	1	-	100%	ST
Tarea 3.7.1 - Producto 3		Gestionar el implementación del sistema de integración de expedientes digitalizados.						1	1	-	100%	ST
PAE	4.1.2	Gestionar el desarrollo de un sistema único de expedientes de apelación y quejas con acceso en línea entre las empresas operadoras y el TRASU (implica proceso participativo con la empresa).			X	X		Meta programada para el 2016				ST
PAE	4.1.3	Completar la digitalización de expedientes históricos	X	X			Expedientes digitalizados	Meta cumplida en el año 2014				ST
Reportado en la evaluación 2014												
PAE	4.1.4	Gestionar el rediseño del sistema de notificaciones		X	X		Empresas incorporadas	1	1	-	100%	ST
Tarea 3.7.2 - Producto 3		Gestionar el uso del sistema de notificaciones electrónicas en las empresas operadoras										
PAE	4.1.5	Difundir interna y externamente, las resoluciones que constituyen precedentes de observancia obligatoria y jurisprudencia, para mejorar el conocimiento y disminuir las apelaciones.	X	X	X	X	Resoluciones publicadas	12	4	8	100%	ST - GCC
Tarea 3.6.1 - Producto 3		Publicar interna y externamente, a través de la web, las resoluciones que constituyen precedentes de observancia obligatoria y jurisprudencia, para mejorar el conocimiento y disminuir las apelaciones										
PAE	4.1.6	Aprobar el Reglamento de Reclamos de Usuarios.	X	X			Reglamento aprobado	1	1	-	100%	ST - GPSU
Tarea 3.4.2 - Producto 3		Gestionar la aprobación del Reglamento de Reclamo de Usuarios										
PAE	4.1.7	Desarrollar un estudio para identificar nuevos mecanismos y definir los requisitos y recursos necesarios para reducir significativamente los plazos de resolución de primera y segunda instancia.	X	X			Informe de diagnóstico y propuestas	1	-	1	100%	ST
Tarea 3.7.3 - Producto 3												
POI 2015												
<b>PAG</b>	<b>4.2</b>	<b>MEJORAR LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</b>										
PAE	4.2.1	Implementar la nueva política de atención al usuario a nivel nacional (dentro del modelo de calidad de atención al usuario).	X	X			Modelo mejorado	1	1	-	100%	GPSU - GOD
Tarea 1.6 - Producto 3		Efectuar mejoras al Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación a Usuarios (con aplicación a nivel nacional)										
POI 2015												
PAE	4.2.2	Identificar mecanismos de difusión de información alternativos con alcance regional.	X	X	X	X						GPSU - GOD
Tarea 1.8 - Producto 3		Proponer acciones de difusión de información alternativos con alcance regional					Propuesta remitida a GCC	1	1	-	100%	GPSU
POI 2015												
Tarea 2.7 - GCC		Gestionar la elaboración de Volantes de orientación al usuario					Volantes	4	4	-	100%	
POI 2015												
Tarea 2.8 - GCC		Gestionar la elaboración de la Guía del Usuario					Guía	1	1	-	100%	GCC
POI 2015												
Tarea 2.9 - GCC		Gestionar la producción de la Guía del Usuario al sistema braille 2015					Guía	1	1	-	100%	
POI 2015												



OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 4: Mejorar los servicios de orientación y solución de reclamos de usuarios

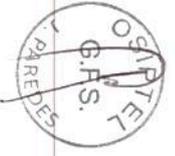
Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma				Unidad de Medida	POI 2015		Ejecución 2015		Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017		Meta Anual	I Sem	II Sem			
PAG	4.3	<b>MEJORAR LA PROTECCIÓN AL USUARIO</b>											
PAE	4.3.1	Desarrollar modelos de contratos de fácil entendimiento para el usuario.		X	X	X	Modelo de contrato desarrollado	1	-	1		100%	GPSU
Tarea 2.3 - Producto 3													
POI 2015													
PAE	4.3.2	Desarrollar modelos de resoluciones con el lenguaje más sencillo posible.		X			Modelos de resolución desarrollados	4	3	2		125%	ST
Tarea 3.7.4 - Producto 3													
POI 2015													
PAG	4.4	<b>PROPICIAR LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL Y DE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL QUE ATIENDE A LOS USUARIOS</b>											
PAE	4.4.1	Realizar diagnóstico de la demanda y carga de trabajo, actual y futura, de la función de orientación a usuarios (GPSU, TRASU y GOD).		X			Diagnostico	1	1	-		100%	GPSU - GOD - ST
Tarea 1.7 - Producto 3													
POI 2015													
PAE	4.4.2	Elaborar el perfil de competencias del orientador (Modelo de evaluación de desempeño por competencia)		X									GPSU - GOD
PAE	4.4.3	Brindar capacitación continua al personal de los Centros de Orientación y Oficinas Desconcentradas que atienden a los usuarios, utilizando herramientas informáticas.		X	X	X	Eventos de capacitación virtual	1	1	7		800%	GPSU - GOD
Tarea 1.9 - Producto 3													
POI 2015													
PAG	4.5	<b>DESARROLLAR LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES DEL TRASU</b>											
PAE	4.5.1	Formular mejoras al marco normativo sobre el cumplimiento de resoluciones		X									ST
PAE	4.5.2	Supervisar muestralmente el cumplimiento de resoluciones del TRASU e iniciar PAS en los casos de incumplimiento.		X	X	X	Informe de supervisión	4	2	2		100%	ST
Tarea 3.1.6 - Producto 3													
POI 2015													
PAG	4.6	<b>IMPLEMENTAR MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN Y CONTROL EN RELACIÓN CON LOS USUARIOS</b>											
PAE	4.6.1	Diseñar, implementar y/o mejorar los mecanismos necesarios para retroalimentar a los órganos de línea con la información generada en la sistematización de la atención al usuario.		X			Mecanismo diseñado	1	-	1		100%	GPSU - GOD - GTICE
Tarea 1.10 - Producto 3													
POI 2015													
PAE	4.6.2	Diseñar e implementar los mecanismos necesarios para la difusión de información relevante y oportuna para el usuario (generada por todas las áreas involucradas).		X			Mecanismo diseñado	1	-	1		100%	GPSU - GOD - GTICE
Tarea 1.11 - Producto 3													
POI 2015													
PAE	4.6.3	Fomentar el fortalecimiento de las asociaciones de usuarios.		X	X	X	Actividades	7	2	6		114%	GPSU
Tarea 4.2 - Producto 3													
POI 2015													



**Evaluación Anual PEI 2014 - 2017**  
**Año 2015**  
**Planes de Acción**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 5: Mejorar la efectividad de la fiscalización con un enfoque preventivo**

Tipo	N°	Plan de Acción General	Cronograma					POI 2015	Unidad de Medida	Ejecución 2015		Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable del Plan de Acción General	
			2014	2015	2016	2017	Meta Anual			I Sem	II Sem			
PAG	5.1	<b>UNIFORMIZAR POLÍTICAS, CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ENTRE LAS ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO FISCALIZADOR Y SANCIONADOR</b>												GFS
PAE	5.1.1	Establecer criterios y mecanismos de coordinación interna a fin de que las acciones de supervisión estén alineadas con los criterios del órgano instructor.	x						Meta cumplida en el 2014					GFS - GG
PAE	5.1.2	Evaluar permanentemente los procesos y procedimientos que permitan la integración del proceso sancionador.	x	x	x	x			Coordinación	SR	10	17		GG
Tarea 2.1 - Alta Dirección Revisión continua de los procesos y procedimientos que permitan la integración del proceso sancionador. PAE 5.1.2														
PAE	5.1.3	Realizar un estudio para definir y optimizar los plazos de cada etapa del proceso sancionador, y que establezca mecanismos permanentes de prevención de expedientes pasivos.	x											GG - GFS
PAG	5.2	<b>DESARROLLAR E IMPLEMENTAR MECANISMOS INNOVADORES QUE INCENTIVEN EL CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LAS EMPRESAS</b>												GFS
PAE	5.2.1	Evaluar e implementar mecanismos de prevención que den alertas tempranas para evitar incumplimientos.	x	x	x	x								GFS
Tarea 1.6.1 - Producto 1 POI 2015 Desarrollar mecanismos de prevención que den alertas tempranas para evitar incumplimientos									Mecanismo aprobado	1	-	1		100%
PAE	5.2.2	Difundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad.		x	x	x								
Tarea 1.1.5 - Producto 1 POI 2015 Difundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad									Publicaciones de reportes en la página web	2	1	1		100%
														GFS - GCC





**Evaluación Anual PEI 2014 - 2017**  
**Año 2015**  
**Planes de Acción**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 6: Fortalecer la capacidad supervisora del OSIPTEL.**

Tipo	N°	Plan de Acción General	Cronograma					POI 2015	Ejecución 2015	Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable del Plan de Acción General			
			2014	2015	2016	2017	Unidad de Medida					Meta Anual	I Sem	II Sem
<b>PAG</b>	<b>6.1</b>	<b>EJECUTAR EL PLAN DE ACCIÓN (*) PARA NUEVOS COMPROMISOS DE SUPERVISIÓN</b>												
PAE	6.1.1	Ejecutar plan de acción para la supervisión del contrato de Renovación de Telefónica Móviles.	X	X	X	X	Supervisiones	3.317	2.265	1.395	110%	GFS		
Tarea 1.3.1 - Producto 1 POI 2015		Supervisión Metas Renovación Contrato Telefónica Móviles S.A. En relación al PAE 6.1.1												
PAE	6.1.2	Ejecutar plan de acción para la supervisión de la calidad del servicio público móvil (Cumplimiento del contrato de cobertura de 4G LTE).	X	X	X		Supervisiones concluidas	2	-	2	100%	GFS		
Tarea 1.1.6 - Producto 1 POI 2015		Supervisar la calidad del servicio público móvil 4G LTE												
PAE	6.1.3	Ejecutar plan de acción para la supervisión del Proyecto de Red Dorsal.	X	X	X	X	Supervisiones concluidas	1	-	1	100%	GFS		
Tarea 1.2.4 - Producto 1 POI 2015		Supervisar el Proyecto de Red Dorsal												
PAE	6.1.5	Ejecutar plan de acción para la supervisión relacionada a la portabilidad móvil y fija.	X	X	X	X	Supervisiones concluidas	6	1	5	100%	GFS		
Tarea 1.1.7 - Producto 1 POI 2015		Supervisar las obligaciones de las EO relacionadas a la portabilidad móvil y fija.												
<b>PAG</b>	<b>6.2</b>	<b>MEJORAR EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA FUNCIÓN SUPERVISORA Y DE LOS PLANES ANUALES DE SUPERVISIÓN, BASADO EN MEJORES PRÁCTICAS.</b>												
PAE	6.2.1	Realizar un diagnóstico de la demanda actual y futura de supervisión en el contexto institucional, adoptando las mejores prácticas internacionales para potenciar la función supervisora y que responda a los requerimientos del mercado.	X					Meta cumplida en el 2014						
PAE	6.2.2	Realizar un estudio para evaluar y/o mejorar los criterios de priorización de las supervisiones (planificadas y reactivas).	X	X			Plan desarrollado	1	-	-	0%	GFS		
Tarea 1.7.1 - Producto 1 POI 2015		Desarrollar el Plan de implementación de las conclusiones y recomendaciones del estudio sobre criterios de priorización de las supervisiones.												
PAE	6.2.3	Identificar las necesidades de recursos adicionales para supervisión (personal, equipos, oficinas, presupuestales)	X					Meta cumplida en el 2014						
PAE	6.2.4	Evaluar y establecer un mecanismo más eficiente para recoger los requerimientos de supervisiones de otras gerencias.	X	X			Mecanismo implementado	1	-	1	100%	GFS		
Tarea 1.7.2 - Producto 1 POI 2015		Implementar el mecanismo mejorado para recoger los requerimientos de supervisiones de otras gerencias												
<b>PAG</b>	<b>6.3</b>	<b>MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LAS SUPERVISIONES REACTIVAS (AFECTACIÓN MASIVA DEL SERVICIO Y PEDIDOS DE SUPERVISIÓN DE TERCEROS)</b>												
PAE	6.3.1	Definir los criterios y la priorización de la atención de los pedidos de supervisión de terceros	X					Meta cumplida en el 2014						
PAE	6.3.2	Establecer los mecanismos de asignación de recursos que permitan responder a las situaciones de emergencia.	X	X			Procedimiento consensuado y elaborado	1	-	1	100%	GFS		
Tarea 1.8.1 - Producto 1 POI 2015		Elaborar el procedimiento que permita responder a las situaciones de emergencia con recursos humanos, financieros y logísticos												

(\*) Entendiese como Plan Anual de Supervisión aprobado por Alta Dirección





Evaluación Anual PEI 2014 - 2017  
Año 2015  
Planes de Acción

OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 7: Consolidar la descentralización de los servicios del OSIPTEL en las regiones

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma					POI 2015 Unidad de Medida	Ejecución 2015		Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable del Plan de Acción General			
			2014	2015	2016	2017	Méts Anual		I Sem	II Sem					
<b>PAG</b>	<b>7.1</b>	<b>PRIORIZAR LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN LOS PROCESOS LLEVADOS A CABO POR LAS OFICINAS DESCENTRALIZADAS.</b>										<b>GOD</b>			
PAE	7.1.1	Definir los procedimientos para la participación de los supervisores que operan en las Oficinas Descentralizadas en el proceso de supervisión.		x								GFS - GOD			
PAE	7.1.2	Definir un mecanismo para integrar los requerimientos de supervisión, recojo de información y otras solicitudes con suficiente anticipación.		x								GFS - GOD			
PAE	7.1.3	Definir un mecanismo para integrar los requerimientos de orientación al usuario con suficiente anticipación.			x							GPSU - GOD			
Tarea 1.13 - Producto 3 POI 2015		Implementar un mecanismo para integrar los requerimientos de orientación al usuario, que se efectúan a las diversas sedes institucionales.					Mecanismo implementado	1	1	-	100%	SI - GOD			
PAE	7.1.4	Establecer mecanismos para la actualización constante de precedentes y criterios de resolución de casos del TRASU al personal de las Oficinas Descentralizadas.		x								Meía cumplida en el 2014	ST - GOD		
PAE	7.1.5	Establecer el proceso de seguimiento para el cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la GOD a las demás gerencias.		x									Meía cumplida en el 2014	GOD - GG	
PAE	7.1.6	Evaluar y optimizar los procesos administrativos en los que están involucradas las Oficinas Descentralizadas, como reposición de caja chica, entrega de vales, encargos a personal y otros.			x									GAE - GOD - GPP	
Tarea 4.3 - Contabilidad POI 2015		Evaluar y optimizar los procesos administrativos en los que están involucrados las Oficinas Descentralizadas: caja chica, encargos y vales.					Proceso mejorado	3	-	-	0%			GAE - GOD - GPP	
PAE	7.1.7	Establecer los procedimientos y mecanismos para la comunicación y capacitación del personal de las OD, sobre las actividades desarrolladas por la Alta Dirección, las gerencias de línea y demás unidades orgánicas del OSIPTEL.		x	x									GOD - GCC - GAF	
Tarea 1.38 - Producto 3 POI 2015		Desarrollar el Plan de actualización para fortalecer la gestión del personal de las OD.					Plan aprobado	1	1	-	100%			GOD	
<b>PAG</b>	<b>7.2</b>	<b>DEFINIR LA POLÍTICA DE DESCENTRALIZACIÓN DEL OSIPTEL</b>										<b>GOD</b>			
G.O.D. PAE	7.2.2	Realizar el diagnóstico de la situación actual (procesos y recursos) y el estimado de las necesidades futuras de la descentralización del OSIPTEL.			x									Meía programada para el 2016	GOD
<b>PAG</b>	<b>7.3</b>	<b>REVISAR LA ORGANIZACIÓN PARA LA DESCENTRALIZACIÓN</b>										<b>GOD</b>			
PAE	7.3.1	Evaluar y proponer alternativas para facilitar la descentralización (p.e. crear macro regiones) y aprobar la que se considere óptima.			x									Meía programada para el 2016	GOD - GPP

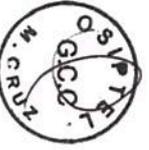




Evaluación Anual PEI 2014 - 2017  
Año 2015  
Planes de Acción

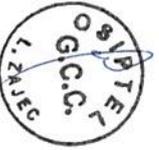
**OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 8: Mejorar la imagen y posicionamiento Institucional**

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma					POI 2016	Ejecución 2015	Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable del Plan de Acción General	
			2014	2015	2016	2017	Unidad de Medida					
<b>PAG</b>	<b>8.1</b>	<b>DESARROLLAR E IMPLEMENTAR UNA NUEVA IMAGEN INSTITUCIONAL</b>										
PAE	8.1.1	Aprobar, implementar y/o ejecutar los programas y actividades para el posicionamiento y reconocimiento de la institución ante la opinión pública	X	X	X	X	Reuniones	8	5	32	463%	GCC
Tarea 4.3 - GCC		Organizar reuniones informativas y de relacionamiento con periodistas y/o líderes de opinión.					Reuniones	8	5	32	463%	GCC
<b>PAG</b>	<b>8.2</b>	<b>DESARROLLAR E IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA</b>										
PAE	8.2.1	Elaborar y aprobar el Plan Estratégico de Comunicación Corporativa.	X	X	X	X	Plan aprobado	1	1	-	100%	GCC
Tarea 2.6 - GCC												
PAE	8.2.2	Desarrollar campañas de difusión para los diferentes grupos de interés (priorizando usuarios y diferenciando por regiones) a nivel de medios tradicionales (televisión, radio, medios escritos) y no tradicionales (BTL/Redes Sociales, etc.)	X	X	X	X	Campaña	2	2	-	100%	GCC
Tarea 1.3 - GCC		Desarrollo de campañas BTL a nivel nacional					Campaña	2	2	-	100%	GCC
Tarea 2.1 - GCC		Gestión en la producción de material audiovisual					Videos	20	6	15	105%	GCC
Tarea 4.3 - GCC		Organiza reuniones informativas y de relacionamiento con periodistas y/o líderes de opinión.					Reuniones	8	5	32	463%	GCC
PAE	8.2.3	Ejecutar los componentes de la estrategia de comunicación externa (estrategias de relacionamiento con medios de comunicación y líderes de opinión)	X	X	X	X	Talleres	2	1	1	100%	GCC
Tarea 6.2 - GCC		Desarrollar talleres de entrenamiento de voceros para una mejor transmisión de mensajes hacia los usuarios del ST.					Talleres	2	1	1	100%	GCC
Tarea 6.3 - GCC		Organizar talleres para medios de comunicación en Provincias.					Talleres	6	3	3	100%	GCC
Tarea 6.5 - GCC		Desarrollar material informativo para los medios de prensa nacionales.					Notas de prensa publicadas	20	33	47	400%	GCC
PAG	<b>8.3</b>	<b>MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA OSIPTEL A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL</b>										
PAE	8.3.1	Elaborar y aprobar el Manual de Identidad Corporativa	X	X	X	X					No tiene programación en el 2015	GCC
PAE	8.3.2	Elaborar y aprobar el Protocolo de Relaciones Públicas.	X	X	X	X					No tiene programación en el 2015	GCC



**OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 8: Mejorar la imagen y posicionamiento Institucional**

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma					POI 2016	Unidad de Medida	Meta Anual	Ejecución 2015		Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017	I Sem				II Sem			
PAE	8.3.3	Fortalecer las relaciones institucionales con el sector público y privado, así como con las Asociaciones de Usuarios.												
Tarea 6.6 - GCC	POI 2015	Participación en el concurso- "Creatividad Empresarial"					Participación	1	-	-	1	100%	GCC	
Tarea 6.7 - GCC	POI 2015	Afiliación en la Cámara Peruana del Libro					Afiliación	1	-	-	1	100%	GCC	
PAE	8.3.4	Implementar los programas y/o actividades contenidas en el Plan Estratégico de Comunicaciones en materia de imagen institucional (organización de eventos, foros, charlas, conferencias, talleres, nacionales e internacionales).												
Tarea 4.1 - GCC	POI 2015	Gestionar el desarrollo de seminarios y reuniones internacionales.					Seminarios	2	1	1	100%	GCC		
Tarea 4.2 - GCC	POI 2015	Gestión en el desarrollo de charlas en Sociedad Telecom					Charlas	4	2	2	100%	GCC		
PAE	8.3.5	Fortalecer los canales de comunicación externa (Web, redes sociales, call center, atención al usuario).												
Tarea 4.4 - GCC	POI 2015	Organizar reuniones de relacionamiento con líderes On-Line.					Reuniones	4	6	4	250%	GCC		
PAE	8.3.6	Desarrollar publicaciones especializadas (investigaciones, estudios, documentos de trabajo) y de gestión institucional (memorias)												
Tarea 2.2 - GCC	POI 2015	Gestionar la elaboración de Memoria institucional 2014					Memoria Institucional	1	-	1	100%	GCC		
Tarea 2.3 - GCC	POI 2015	Gestionar la elaboración de publicaciones institucionales					Publicaciones	2	1	4	250%	GCC		
Tarea 2.4 - GCC	POI 2015	Gestionar la elaboración del boletín informativo - OSIPTEL.COM					Boletines	4	3	2	125%	GCC		
Tarea 2.5 - GCC	POI 2015	Elaboración de dossier informativo - Mailing List					Hoja informativa	12	6	6	100%	GCC		
Tarea 2.10 - GCC	POI 2015	Gestionar la elaboración de Infografías					Infografías	12	6	6	100%	GCC		
Tarea 2.11 - GCC	POI 2015	Elaborar un banco de imagen para actividades diversas Contratación de servicios de fotografía					Banco de imagen	1	-	1	100%	GCC		
<b>PAG 8.4 CONSOLIDAR LA PRESENCIA DEL OSIPTEL EN EL ENTORNO INTERNACIONAL</b>														
PAE	8.4.1	Gestionar la participación del OSIPTEL con organismos y entidades internacionales.												
Tarea 13.2 - GPP	POI 2015	Coordinar la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional. En relación al PAE 8.4.1					Participación	12	9	7	133%	GPP		
PAE	8.4.2	Consolidar al OSIPTEL como referente de buenas prácticas regulatorias del sector telecomunicaciones a nivel internacional.												
Tarea 13.3 - GPP	POI 2015	Gestionar la postulación del OSIPTEL en posiciones estratégicas en organismos internacionales, a través de los cuales se permita reflejar el liderazgo en temas de su competencia. En relación al PAE 8.4.2					Participación	2	-	2	100%	GPP		
PAE	8.4.3	Lograr la colaboración de organismos internacionales y colaborar con ellos en el desarrollo del sector.												
Tarea 13.4 - GPP	POI 2015	Gestionar las contribuciones del OSIPTEL a otros agentes del sector, a nivel internacional. En relación al PAE 8.4.3					Contribución	5	2	4	120%	GPP		



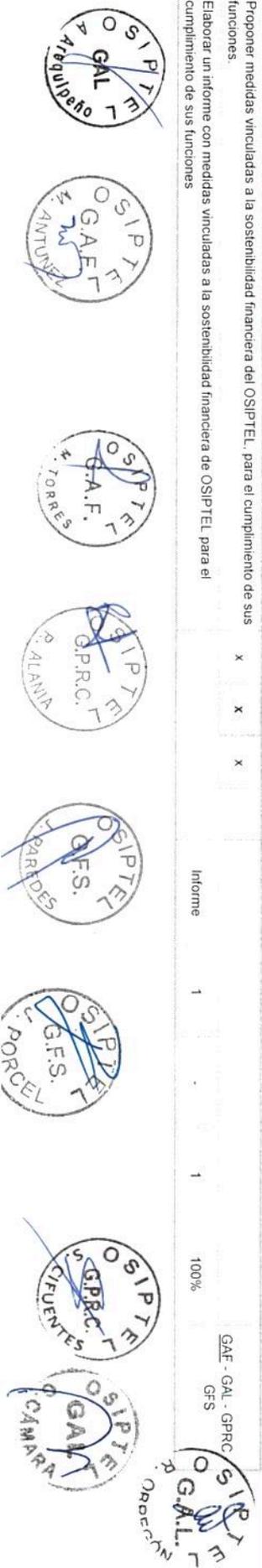




Evaluación Anual PEI 2014 - 2017  
Año 2015  
Planes de Acción

OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 10: Fortalecer el marco normativo y de competencia del OSIPTEL

Tipo	N°	Plan de Acción General	Cronograma					POI 2015	Ejecución 2015	Cumplimiento Anual 2015	Responsable del Plan de Acción General								
			2014	2015	2016	2017	Unidad de Medida					Meta Anual	I Sem	II Sem	%				
PAG	10.1	<b>FORTALECER EL MARCO NORMATIVO PARA LA FUNCIÓN SUPERVISORA Y FISCALIZADORA</b>																	
PAE	10.1.1	Monitorear la aprobación de la modificación de la Ley 27336 (Funciones y facultades del OSIPTEL) y la emisión de normas que resulten necesarias para su implementación.		X															
PAE	10.1.2	Realizar estudio de comparación internacional de mejores prácticas de marco normativo de supervisión y sanción.		X															
PAE	10.1.3	Elaborar y aprobar lineamientos para la graduación de las multas impuestas		X															
PAE	10.1.4	Aprobar el nuevo régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones		X															
PAG	10.2	<b>FORTALECER EL MARCO DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA</b>																	
PAE	10.2.1	Proponer mejoras en el marco normativo para la administración del espectro.		X															
PAE	10.2.2	Proponer mejoras sobre las facultades que tiene OSIPTEL para emitir opinión sobre acceso al mercado con el fin de mejorar la competencia.		X															
PAE	10.2.3	Proponer normativa para mitigar el nivel de concentración del mercado.		X															
PAG	10.3	<b>PROPONER NORMATIVIDAD VINCULADA A LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL</b>																	
PAE	10.3.1	Proponer medidas vinculadas a la sostenibilidad financiera del OSIPTEL, para el cumplimiento de sus funciones.		X															
PAE	10.3.1	Elaborar un informe con medidas vinculadas a la sostenibilidad financiera de OSIPTEL para el cumplimiento de sus funciones		X															

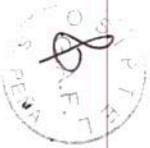




**Evaluación Anual PEI 2014 - 2017**  
**Año 2015**  
**Planes de Acción**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 11: Mejorar la efectividad de la gestión de los recursos financieros**

Tipo	N°	Plan de Acción General	Cronograma					POI 2015	Unidad de Medida	Meta Anual	Ejecución 2015		Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017	I Sem				II Sem			
PAG	11.1	<b>FORTALECER EL PROCESO RECAUDATORIO</b>												GAF
PAE	11.1.1	Desarrollar campañas de difusión y orientación de las obligaciones tributarias a los operadores regionales, con apoyo de las Oficinas Desconcentradas.			X									GAF - GOD
PAE	11.1.2	Desarrollar e implementar mejoras en el proceso de gestión de cobranza, e identificar oportunidades de automatización.		X										GAF - GTICE
Tarea 6.4 - Tesorería POI 2015				X										GAF - GTICE
PAE	11.2	<b>MEJORAR LA PROGRAMACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS</b>												GAF
PAE	11.2.1	Automatizar la ejecución de Recursos Financieros en base a la programación física y financiera (Adecuación del Sistema)		X	X									GPP - GAF
Tarea 6.8 - GPP POI 2015		Gestionar el desarrollo del sistema que automatice la ejecución de recursos financieros en base a la programación física y financiera.												GPP - GAF
PAE	11.2.2	Evaluar permanentemente el cumplimiento del PAC, con base en las proyecciones de presupuesto.		X										GAF - GPP
Tarea 1.7 - Contrataciones POI 2015				X										GAF - GPP
PAG	11.3	<b>MEJORAR LA CALIDAD DEL GASTO</b>												GPP
PAE	11.3.1	Implementar el Presupuesto por Resultados en la gestión institucional a partir de su aprobación		X	X	X								GPP
Tarea 5.6 - GPP POI 2015				X	X	X								GPP
PAE	11.3.2	Monitorear la gestión de las unidades orgánicas para mejorar la calidad del gasto, en base al seguimiento presupuestal y la programación financiera.		X	X	X								GPP - GAF
Tarea 7.6 - GPP POI 2015				X	X	X								GPP - GAF





**Evaluación Anual PEI 2014 - 2017**  
**Año 2015**  
**Planes de Acción**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 12: Incrementar los niveles de desempeño del personal enfatizando en el trabajo integrado para la creación de valor.**

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma					POI 2015	Unidad de Medida	Meta Anual	Ejecución 2015		Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017	I Sem				II Sem			
<b>PAG</b>	<b>12.1</b>	<b>MEJORAR LA GESTION DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO</b>												<b>GAF</b>
PAE	12.1.1	Implementar modelo de evaluación de desempeño basado en alcance de metas individuales y por competencia (Bajo lineamientos de SERVIR)	X	X	X									GAF
Tarea 1.7 - RR.HH. POI 2015		Diseñar modelo de evaluación de desempeño basado en alcance de metas individuales y por competencia, bajo los lineamientos de SERVIR (PAE 12.1.1)					Modelo diseñado	1	1	-		100%		
PAE	12.1.2	Desarrollar e implementar plan de capacitación y desarrollo basado en competencias.	X	X	X	X								
Tarea 2.1 - RR.HH. POI 2015		Elaborar el Plan de Desarrollo de Personas - PDP, basado en competencias (PAE 12.1.2)					Plan Aprobado	1	1	-		100%		GAF
Tarea 2.5 - RR.HH. POI 2015		Elaborar informe de análisis de brechas de capacitación basado en los resultados de la evaluación por competencias (PAE 12.1.2)					Informe de análisis	1	-	1		100%		
PAE	12.1.3	Crear e implementar políticas de reconocimiento e incentivos al personal con mejor desempeño (Bajo modelo meritocrático)	X	X	X									GAF
Tarea 1.4 - RR.HH. POI 2015		Efectuar reconocimientos en el marco de la Política de Reconocimiento e Incentivo al Personal con mejor desempeño y Miembros de Comités de Selección					Reconocimiento	2	-	2		100%		
<b>PAG</b>	<b>12.2</b>	<b>IMPLEMENTAR MEJORAS EN LOS MECANISMOS DE TRABAJO INTEGRADO Y FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL</b>												<b>GAF</b>
PAE	12.2.2	Desarrollar programas anuales de reforzamiento de la comunicación interna y del trabajo en equipo.	X	X	X	X								
Tarea 1.11 - RR.HH. POI 2015		Ejecutar el Plan de Comunicación Interna					Eventos	24	29	39		283%		GAF
Tarea 2.3 - RR.HH. POI 2015		Realizar talleres para fortalecer el trabajo en equipo					Talleres	2	-	2		100%		
PAE	12.2.3	Evaluar e implementar las recomendaciones del estudio para instaurar la nueva cultura y valores institucionales.	X	X	X	X								GAF
Tarea 1.10 - RR.HH. POI 2015		Realizar evento para difundir los valores de la cultura organizacional					Evento	1	-	1		100%		
PAE	12.2.4	Diseñar y ejecutar plan de mejora del clima laboral, bajo las recomendaciones del GPTW.	X	X	X	X								
Tarea 1.5 - RR.HH. POI 2015		Aplicar encuesta de Clima Laboral (PAE 12.2.4)					Encuesta	1	-	1		100%		GAF
Tarea 1.6 - RR.HH. POI 2015		Elaborar el Plan de Mejoras de Clima Laboral (PAE 12.2.4)					Plan Aprobado	1	-	-		0%		



**OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 12: Incrementar los niveles de desempeño del personal enfatizando en el trabajo integrado para la creación de valor.**

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma			POI 2015	Unidad de Medida	Meta Anual	Ejecución 2015		Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable del Plan de Acción General	
			2014	2015	2016				2017	I Sem			II Sem
PAG	12.3	<b>ORGANIZAR LA INSTITUCIÓN EN BASE A UNA GESTIÓN POR PROCESOS</b>										GPP	
PAG	12.3.1	Desarrollar mecanismos que permitan difundir y compartir entre áreas la información relevante de manera oportuna.											GPP
PAG	12.3.2	Gestionar el rediseño de los procesos institucionales comprendidos en el MAPRO.											GPP
PAG	12.3.3	Gestionar la adecuación de los documentos de gestión para la transición a la ley SERVIR (Mapeo y valorización de puestos)											GAF - GPP
PAG	12.3.4	Adecuar los documentos de gestión a la nueva Ley del Servicio Civil (Valorización de Puestos y Cuadro de Puestos de la Entidad - CPE). PAE 12.3.3											GAF - GPP
PAG	12.4	<b>DESARROLLAR E IMPLEMENTAR PLAN DE MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO</b>											GAF
PAG	12.4.1	Ejecutar la remodelación y acondicionamiento de las oficinas del local de Gálvez Barrechea.											GAF
PAG	12.4.2	Ejecutar la remodelación y acondicionamiento de los pisos 1 y 5 de la Sede Central											GAF
PAG	12.4.3	Ejecutar la remodelación y acondicionamiento de los pisos 2, 3 y 4 de la Sede Central											GAF
PAG	12.4.4	Evaluar las condiciones de infraestructura y acondicionamiento de las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación, y ejecutar la remodelación y acondicionamiento, en los casos que corresponda.											GAF



**Evaluación Anual PEI 2014 - 2017**  
**Año 2015**  
**Planes de Acción**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO - ESPECÍFICO 13: Incrementar la efectividad de las herramientas TICs en soporte a la gestión y alineadas con la estrategia de Gobierno Electrónico**

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma				POI 2015	Unidad de Medida	Meta Anual	Ejecución 2015		Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017				I Sem	II Sem		
PAG	13.1	<b>REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES Y PRIORIDADES INSTITUCIONALES INFORMÁTICAS (ACTUALES Y FUTURAS), INCLUYENDO TERCERIZACIÓN</b>					Diagnostico	1	-	1		100%	GTICE
PAE	13.1.1	Gestionar Diagnóstico de las necesidades y demandas internas en materia de TICs, a corto y largo plazo.		X									
Tarea 1.4 - GTICE		Realizar el diagnóstico de las necesidades y demandas internas en materia de TICs											
PAG	13.2	<b>IMPLEMENTAR APLICACIONES QUE SOPORTEN Y MEJOREN LA GESTIÓN DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS</b>											GTICE
PAE	13.2.1	Gestionar el desarrollo de sistemas para integrar los procesos críticos de supervisión, fiscalización y sanción.		X	X	X							
Tarea 1.8 - GTICE		Desarrollar el informe de evaluación sobre los procesos críticos de supervisión, fiscalización y sanción factibles de ser desarrollados					Informe de evaluación	1	-	1		100%	GTICE - GFS - GG
POI 2015													
PAE	13.2.2	Gestionar el desarrollo de sistemas para integrar los procesos de orientación y atención de reclamos.		X	X	X							
Tarea 1.9 - GTICE		Implementación de sistema para integrar los procesos de orientación al usuario y atención de reclamos					Sistema implementado	1	1	-		100%	GTICE - ST - GPSU
POI 2015													
PAE	13.2.3	Gestionar el rediseño del sistema de gestión documentaria electrónica.		X	X								
Tarea 1.11 - GTICE		Desarrollar el rediseño del sistema de gestión documentario					Sistema desarrollado	1	-	1		100%	GTICE - GAF
POI 2015													
PAE	13.2.4	Gestionar el proceso de digitalización con valor legal de documentos institucionales.		X	X	X							
Tarea 1.2 - GTICE		Digitalización de documentos institucionales con valor legal					Imágenes digitalizadas	2.000.000	906.756	773.386		84%	GTICE
POI 2015													
PAE	13.2.5	Gestionar la implementación de la certificación de seguridad en la información.		X									
Tarea 3.1 - GTICE		Certificación del Sistema de Gestión de la Seguridad de Información NTP-ISO/IEC 27001:2013					Certificación Otorgada	1	-	1		100%	GTICE
POI 2015													
Tarea 3.2 - GTICE		Analisis de la seguridad informática (Ethical Hacking)					Informe de Analisis	1	1	-		100%	GTICE
POI 2015													
Tarea 3.3 - GTICE		Formación de Auditores internos ISO/IEC 27001:2013					Auditores	15	-	18		120%	GTICE
POI 2015													
PAE	13.2.6	Desarrollar estudio para aplicar una encuesta de satisfacción sobre los servicios TICs-e-Gob del OSIPTEL, a los usuarios internos y externos.		X									
Tarea 4.1 - GTICE		Aplicar una encuesta de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a Nivel Nacional					Encuesta Aplicada	1	-	1		100%	GTICE
POI 2015													
Tarea 4.2 - GTICE		Aplicar una encuesta de satisfacción sobre los servicios TICs-e-Gob del OSIPTEL, a los usuarios externos.											
POI 2015													
PAE	13.2.8	Gestionar la implementación de la plataforma de gestión basada en procesos.		X	X								
Tarea 1.12 - GTICE		Evaluar alternativas para la implementación de la primera etapa de la plataforma de gestión basada en procesos					Informe de evaluación de alternativas	1	-	1		100%	GTICE - GPP
POI 2015													



**OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 13: Incrementar la efectividad de las herramientas TICs en soporte a la gestión y alineadas con la estrategia de Gobierno Electrónico**

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma					POI 2015	Unidad de Medida	Meta Anual	Ejecución 2015		Cumplimiento Anual 2015 %	Responsable del Plan de Acción General	
			2014	2015	2016	2017	I Sem				II Sem				
PAE	13.2.9	13.2.9	13.2.9	13.2.9	13.2.9	13.2.9	13.2.9	13.2.9	13.2.9	13.2.9	13.2.9	13.2.9	13.2.9	13.2.9	GTICE - GAF
Tarea 1.1 - GTICE Actualización del Sistema Administrativo Integrado - ERP															
Módulos actualizados 7 - 7 100%															
PAG	13.3	13.3	13.3	13.3	13.3	13.3	13.3	13.3	13.3	13.3	13.3	13.3	13.3	GTICE - GAF	
<b>IMPLEMENTAR APLICACIONES EXTERNAS</b>															
PAE	13.3.1	13.3.1	13.3.1	13.3.1	13.3.1	13.3.1	13.3.1	13.3.1	13.3.1	13.3.1	13.3.1	13.3.1	13.3.1	GTICE - GAF	
Gestionar el desarrollo e implementación del Sistema de Servicios al Ciudadano (visualización de documentos en línea, estado de trámites, señal móvil, medición velocidad de internet fijo).															
Plataforma para la Consulta Presencial de Expedientes Digitalizados.															
Tarea 1.7 - GTICE															
POI 2015															
Tarea 1.5 - GTICE															
POI 2015															
Desarrollo de sistemas al servicio del ciudadano, en el marco del gobierno electrónico															
Tarea 1.3 - GTICE															
POI 2015															
Desarrollo del sistema de Mesa de Partes Virtual.															
PAE	13.3.2	13.3.2	13.3.2	13.3.2	13.3.2	13.3.2	13.3.2	13.3.2	13.3.2	13.3.2	13.3.2	13.3.2	13.3.2	GTICE - GAL	
Elaborar y aprobar el marco jurídico necesario para la implementación de las aplicaciones de gobierno electrónico en la institución.															
Tarea 1.10 - GTICE															
POI 2015															
Desarrollar el marco jurídico para la implementación de las aplicaciones del gobierno electrónico en la institución.															
PAE	13.3.3	13.3.3	13.3.3	13.3.3	13.3.3	13.3.3	13.3.3	13.3.3	13.3.3	13.3.3	13.3.3	13.3.3	13.3.3	GTICE	
Gestionar el desarrollo e implementación del sistema de intermediación digital (buzones electrónicos, notificaciones electrónicas, recepción/gestión digital de documentos)															
PAE	13.3.4	13.3.4	13.3.4	13.3.4	13.3.4	13.3.4	13.3.4	13.3.4	13.3.4	13.3.4	13.3.4	13.3.4	13.3.4	GTICE	
Gestionar e implementar la interoperabilidad con otras instituciones del Estado y empresas operadoras.															
PAG	13.4	13.4	13.4	13.4	13.4	13.4	13.4	13.4	13.4	13.4	13.4	13.4	13.4	GTICE - GAL	
<b>IMPLEMENTAR LA UTILIZACIÓN DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES</b>															
PAE	13.4.1	13.4.1	13.4.1	13.4.1	13.4.1	13.4.1	13.4.1	13.4.1	13.4.1	13.4.1	13.4.1	13.4.1	13.4.1	GTICE	
Gestionar el convenio con RENIEC para dotar a los funcionarios del OSIPTEL de certificados digitales.															
PAG	13.5	13.5	13.5	13.5	13.5	13.5	13.5	13.5	13.5	13.5	13.5	13.5	13.5	GTICE	
<b>IMPLEMENTAR LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA</b>															
PAE	13.5.1	13.5.1	13.5.1	13.5.1	13.5.1	13.5.1	13.5.1	13.5.1	13.5.1	13.5.1	13.5.1	13.5.1	13.5.1	GTICE	
Mantener actualizada la provisión de hardware, licencias de SW, Equipos de Comunicaciones y Enlaces.															
<b>Detalle de lo ejecutado en el 2015:</b>															
Se realizaron las siguientes actividades:															
• Se adquirieron 100 computadoras de escritorio.															
• Se llevó a cabo el proceso Adquisición de piezas y partes de soporte informático.															
• Se renovaron licencias de Oracle, Mathematica y ONBASE.															
• Renovación de licenciamiento Enterprise Agreement de Software Microsoft.															
• Adquisición de 270 licencias de software McAfee.															
PAE	13.5.2	13.5.2	13.5.2	13.5.2	13.5.2	13.5.2	13.5.2	13.5.2	13.5.2	13.5.2	13.5.2	13.5.2	13.5.2	GTICE	
Elaborar informe de evaluación para recomendar oportunidades de tercerización.															
Tarea 2.1 - GTICE															
POI 2015															
Evaluación de oportunidades para la tercerización															
Informe de evaluación 1 - 1 100%															

