

## EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PEI AJUSTADO 2011-2014 OSIPTEL

PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2011 (Primer semestre)

Proceso	Ítem	Descripción Objetivo/ Característica a medir	Indicador	Tipo	Criterio de Aceptación (anual)	Periodo revisado	Acumulado en el año		% Cumplimiento	Registro	Observaciones / Acciones a tomar
							n / d	%			
PSG	-	Seguimiento y evaluación a los indicadores del Plan Estratégico Institucional (PEI)	Porcentaje de cumplimiento de los indicadores del PEI	N.A.	100%	Primer Semestre 2011	37.14%	37.14%	37.14%	Informe	Se tiene un total de 36 indicadores en el PEI 2011-2014, y para el 2011 hay programados 35 de esos indicadores. El PEI al Primer Semestre del 2011 muestra un cumplimiento del 37.14%.

$$X = (\text{Cantidad de indicadores del PEI cumplidos} / \text{Cantidad total de indicadores del PEI}) * 100\%$$

Total indicadores del PEI 2011	35
Nº Indicadores cumplidos 1er Semestre 2011	13
	<b>37.14%</b>

**AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014 OSIPTEL**

PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2011 (Primer semestre)

<b>Objetivo Estratégico 1: Fortalecer y modernizar la institución con excelencia técnica y operativa para enfrentar los cambios del mercado de las telecomunicaciones.</b>							
<b>Estrategias</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Gerencia Responsable</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Avance al II Trimestre</b>	<b>Porcentaje de avance</b>
<b>E1.1. Fortalecer la coordinación, el intercambio de información y trabajo en equipo con las diferentes dependencias en el sector gobierno (MTC, PCM, INDECOPI y otros organismos reguladores) y agentes del mercado de telecomunicaciones.</b>	% de entidades de gobierno interconectadas.	Informes	Informes	GTICE	10%	0%	0%
<b>E1.3. Establecer mecanismos administrativos internos que agilicen la atención oportuna de las necesidades de la institución.</b>	% de procesos administrativos del OSIPTEL sistematizados.	Informes	Informes	GTICE	20%	0%	0%
	% de trabajadores del OSIPTEL capacitados y haciendo uso de los sistemas informáticos institucionales.	Informes	Uso de equipos informáticos	GTICE	100%	100%	100%
<b>E1.4. Contar con tecnología informática de punta para gestionar, sistematizar y promover el intercambio de información interna y externa a la institución.</b>	Nivel de obsolescencia tecnológico (años de antigüedad) de las computadoras personales e impresoras.	Informes	Inventario de equipos informáticos	GTICE	Menos de 3.5 años	100%	100%
<b>E1.5. Fortalecer el potencial humano</b>	Desarrollo de un curso de actualización anual en temas de telecomunicaciones.	Informe	Informe	GAF (RRHH)	1	0	0%
<b>E1.6. Continuar con la implementación de oficinas desconcentradas a nivel nacional.</b>	% de Oficinas Desconcentradas que cuentan con personal mínimo (Jefe, Orientador, Supervisor)	Registro de personal de la GOD	Registro de personal de la GOD	GOD	85%	70%	82%

**AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014 OSIPTEL**  
 PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2011 (Primer semestre)

<b>Objetivo Estratégico 1: Fortalecer y modernizar la institución con excelencia técnica y operativa para enfrentar los cambios del mercado de las telecomunicaciones.</b>							
<b>Estrategias</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Gerencia Responsable</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Avance al II Trimestre</b>	<b>Porcentaje de avance</b>
<b>E1.6. Continuar con la implementación de oficinas descentradas a nivel nacional.</b>	% de Oficinas Descentradas que cuentan con los sistemas informáticos institucionales básicos.	Listado de OD indicando los sistemas informáticos implementados	Listado de OD indicando los sistemas informáticos implementados	GOD	78%	74%	95%
<b>E1.7. Incrementar la capacidad de gestión de las Oficinas Descentradas.</b>	% de Oficinas Descentradas cuentan con funciones para la supervisión.	Registro de la GOD	Registro de la GOD	GOD	85%	52%	61%
<b>E1.7. Incrementar la capacidad de gestión de las Oficinas Descentradas.</b>	% del personal de las Oficinas Descentradas capacitados en el uso de los sistemas informáticos institucionales del OSIPTEL.	Registro de la GOD	Registro de la GOD	GOD	0%	0%	0%
<b>E1.8. Fortalecer la cultura organizacional</b>	Aprobación y difusión de los valores institucionales	Informe	Informe	GAF (RRHH)	1	1	100%

**AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014 OSIPTEL**  
 PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2011 (Primer semestre)

<b>Objetivo Estratégico 2: Lograr el reconocimiento de la labor del OSIPTEL por parte de los usuarios y no usuarios de los servicios de telecomunicaciones.</b>							
<b>Estrategias</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Gerencia Responsable</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Avance al II Trimestre</b>	<b>Porcentaje de avance</b>
<b>E2.1. Establecer mecanismos que permitan al OSIPTEL mejorar la protección al usuario.</b>	Implementación de un sistema que facilite a los usuarios la presentación de sus reclamos ante la Primera Instancia (empresas operadoras) y ante la segunda Instancia (TRASU).	Implementación de la Guía Interactiva del Procedimiento de Reclamos de los Servicios de Telecomunicaciones en la página web del OSIPTEL	Proyecto de Implementación de la Guía Interactiva (GIOR)	GTICE	1	92%	100%
	Normas o lineamientos emitidos, que permitan mejorar el marco de protección de los derechos de los usuarios a nivel nacional.	Diario oficial El Peruano. Página web del OSIPTEL	Publicación en separata de normas legales del Diario Oficial El Peruano. Publicación en Página web del OSIPTEL	GPSU	1	0	0%
	Difundir a nivel nacional las normas o lineamientos emitidos, en el marco de la protección de los derechos de los usuarios.	Registro de los centros de orientación y OD a nivel nacional	Registro de participantes en curso o evento de capacitación desarrollado para difundir normas o lineamientos emitidos	GPSU	1	0	0%
	Difusión de los casos especiales, resueltos por el TRASU.	Informes sobre los casos especiales resueltos por el TRASU	Informes emitidos	ST	2	1	50%
<b>E2.2 Implementar una política de usuarios.</b>	Política de usuarios aprobada.	Política de Usuarios aprobada por la Alta Dirección.	Política de Usuarios aprobada por la Alta Dirección.	GPSU	1	0	0%

**AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014 OSIPTEL**  
 PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2011 (Primer semestre)

<b>Objetivo Estratégico 2: Lograr el reconocimiento de la labor del OSIPTEL por parte de los usuarios y no usuarios de los servicios de telecomunicaciones.</b>							
<b>Estrategias</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Gerencia Responsable</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Avance al II Trimestre</b>	<b>Porcentaje de avance</b>
<b>E2.3. Mejorar la percepción mediante una mejor comunicación con los usuarios de telecomunicaciones.</b>	% de los hogares con servicio fijo que han recibido atención por parte del Organismo Regulador, en temas referidos a la protección de los derechos y las obligaciones de los usuarios y de las empresas operadoras.	Base de datos ATUS, TRASU, Registro de capacitaciones, otros sistemas de orientación disponibles en la página web.	Registros de orientaciones en Base de Datos ATUS, TRASU, Registro de asistentes a capacitaciones, y registro en base de datos de otros sistemas de orientación	GPSU	21%	16%	77%
<b>E2.3. Mejorar la percepción mediante una mejor comunicación con los usuarios de telecomunicaciones.</b>	% de la población con conocimiento espontaneo de la labor del OSIPTEL.	Aplicación de encuesta	Aplicación de encuesta	GCC	más del 32%	0%	0%

**AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014 OSIPTEL**  
 PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2011 (Primer semestre)

Objetivo Estratégico 3: Fortalecer a la institución como generadora y difusora de conocimientos.							
Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2011	Avance al II Trimestre	Porcentaje de avance
E3.1. Incentivar la investigación.	Número de investigaciones sobre temas del sector telecomunicaciones.	Informes elevados a la Gerencia General en el año.	Cargos debidamente sellados de los Informes elevados a Gerencia General	GPRC - GPSU	2	2	100%
	Porcentaje de informes sobre investigaciones que sirven como insumo directo para los procesos regulatorios o normativos	Informes de GPR elevados a la Gerencia General en el año.	Informes	GPRC	al menos 50%	0	0%
E3.2. Consolidación del Curso de Extensión Profesional del OSIPTEL como difusor del conocimiento.	Porcentaje de alumnos de los últimos cursos de extensión que hayan realizado solicitud de inscripción en la red de egresados. (a partir de la creación de la red)	Red de Egresados y listado de participantes del Curso de Extensión consigando en los informes finales de la comisión.	Red de egresados	GPRC	50%	38%	76%
E3.3. Mejorar y actualizar los conocimientos sobre las competencias y funciones del OSIPTEL por parte de los usuarios, y demás grupos de interés del sector.	Seminarios y talleres dirigidos a grupos de interés considerando públicos específicos.	Registros	Registros	GPSU - GCC	14	27	193%
E3.3. Mejorar y actualizar los conocimientos sobre las competencias y funciones del OSIPTEL por parte de los usuarios, y demás grupos de interés del sector.	Satisfacción de los usuarios que reciben capacitación por parte del OSIPTEL	Registros de evaluación de las encuestas en los eventos.	Formulario de evaluación de eventos de capacitación	GPSU	15	17	111%

**AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014 OSIPTEL**

PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2011 (Primer semestre)

<b>Objetivo Estratégico 4: Posicionar nacional e internacionalmente al OSIPTEL como una institución reconocida en la regulación y promoción del desarrollo de las telecomunicaciones.</b>							
<b>Estrategias</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Gerencia Responsable</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Avance al II Trimestre</b>	<b>Porcentaje de avance</b>
<b>E4.1. Fortalecimiento de la gestión de convenios (diseño, ejecución y monitoreo, evaluación).</b>	Nº de organismos e instituciones que solicitan asesoría, asistencia técnica o información del sector por medios físicos o virtuales en temas de competencia del OSIPTEL.	Registros	Documentos RI.GPP	GPP	30	39	130%
	Nº de redes, grupos de trabajo y comisiones en las que participa el OSIPTEL a nivel internacional.	Registros	Documentos RI.GPP	Alta Dirección	5	5	100%
	Nº de planes de acción, documentos de trabajo u otros establecidos con otros organismos nacionales e internacionales del sector telecomunicaciones.	Documentos	Documentos GPP - GCC	Alta Dirección	2	3	150%
<b>E4.2. Impulsar para que las instituciones públicas incorporen dentro de sus políticas y medidas la facilitación de la actuación del OSIPTEL, para lograr usuarios responsables.</b>	Número de charlas efectuadas a las diversas instituciones públicas	Registros	Registros de Charlas y Talleres en el ATUS	GPSU - GOD	1	18	1800%

**AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014 OSIPTEL**  
 PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2011 (Primer semestre)

<b>Objetivo Estratégico 5: Optimizar las facultades de Osiptel para una mejor calidad y mayor cobertura en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.</b>							
<b>Estrategias</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Gerencia Responsable</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>Avance al II Trimestre</b>	<b>Porcentaje de avance</b>
<b>E5.1. Afianzar las facultades de supervisión, fiscalización y sanción.</b>	Nuevo Reglamento de Fiscalización y Sanción (RFIS) aprobado.	Reglamento de Fiscalización y Sanción publicado	Reglamento de Fiscalización y Sanción publicado	GFS	1	0	0%
<b>E5.2. Adecuar las normas del OSIPTEL a los temas de convergencia.</b>	Propuestas de modificaciones o emisión de nueva normativa de telecomunicaciones para que se adapten a los cambios tecnológicos.	Informes de GPR elevados a la Gerencia General en el año.	Informes	GPRC	2	1	50%



**AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014 OSIPTEL**  
 PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2011 (Primer semestre)

Objetivo Estratégico 6: Impulsar y promover el acceso universal a las telecomunicaciones e incrementar la competencia en dicho mercado.							
Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2011	Avance al II Trimestre	Porcentaje de avance
<b>E6.1. Incrementar la transparencia en el mercado.</b>	Porcentaje de normas y regulaciones aprobadas por Consejo Directivo con toda la documentación sustentatoria publicada en la página Web de la institución en un período máximo de 5 días hábiles luego de haber sido aprobadas.	Correo de notificación del Administrador web indicando que ya se realizó la actividad.	Servidor de Página web	GPRC	100%	92%	92%
<b>E6.2. Facilitar el despliegue de redes a nivel nacional.</b>	Emitir informes de procesos regulatorios o normativos que promuevan el despliegue de redes	Nº de infomes emitidos por GPRC al año	Informes	GPRC	2	2	100%
<b>E6.3. Seguimiento de mercado para identificar condiciones efectivas de competencia.</b>	Contar con una presentación sobre la oferta comercial de los mercados de telecomunicaciones.	Presentaciones en el directorio W:/año/Oferata comercial	Pagina web	GPRC	6	5	83%
<b>E6.4. Promover la articulación y/o vinculación con FITEL.</b>	Convenios anuales establecidos con FITEL	Convenios suscritos con el FITEL	Convenios suscritos con el FITEL	GFS	1	0	0%
<b>E6.5. Impulsar las acciones de supervisión de los servicios de Telecomunicaciones en las áreas rurales y de preferente interés social, a fin de que se garantice una adecuada prestación del servicio.</b>	Localidades que cuentan con servicio de telefonía pública en zonas rurales supervisadas.	Reporte de localidades que cuentan con servicio de telefonía en zonas rurales	Reporte de localidades que cuentan con servicio de telefonía en zonas rurales	GFS	25%	5.6%	22%

**AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014 OSIPTEL**  
 PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2011 (Primer semestre)

Objetivo Estratégico 6: Impulsar y promover el acceso universal a las telecomunicaciones e incrementar la competencia en dicho mercado.							
Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2011	Avance al II Trimestre	Porcentaje de avance
E6.5. Impulsar las acciones de supervisión de los servicios de Telecomunicaciones en las áreas rurales y de preferente interés social, a fin de que se garantice una adecuada prestación del servicio.	Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones	Informe y/o Actas y/o reportes de gestión	Informe y/o Actas y/o reportes de gestión	GFS	95%	81.3%	86%

**AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014 OSIPTEL**  
 PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2011 (Primer semestre)

Objetivo Estratégico 7: Posicionar a Osipitel como agencia de competencia							
Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2011	Avance al II Trimestre	Porcentaje de avance
<b>E7.1. Mayor promoción del OSIPTEL como Agencia de Competencia y presencia en más espacios de debate nacional e internacional.</b>	Eventos de capacitación y/o difusión a Empresas Operadoras del Sector Telecomunicaciones sobre la labor del OSIPTEL como agencia de competencia	Informes de capacitación y/o difusión a empresas operadoras del sector telecomunicaciones	Informes emitidos	ST	2	0	0%
<b>E7.2. Investigaciones de parte y de oficio para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia, en el marco de los procedimientos de solución de controversias.</b>	Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia.	Informes de investigaciones para la detección de infracciones a la normas de libre y leal competencia realizadas	Informes emitidos	ST	2	3	150%