



Evaluación Anual del Plan Estratégico Institucional 2018 - 2022

Año 2018

Febrero de 2019



Contenido

I.	A nivel Institucional.....	3
II.	A nivel de Objetivos Estratégicos Institucionales.....	4
III.	Por Unidades Orgánicas.....	5
IV.	Acciones desarrolladas en las Comunidades Claves.....	6
	A. Con relación a la Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales.....	6
	B. Con relación a la supervisión y orientación en poblaciones vulnerables.....	6
	C. Con relación a los estudiantes del curso de extensión.....	7
	D. Con relación a las personas con discapacidad.....	8
V.	Problemas presentados y medidas correctivas.....	9
VI.	Anexo.....	10

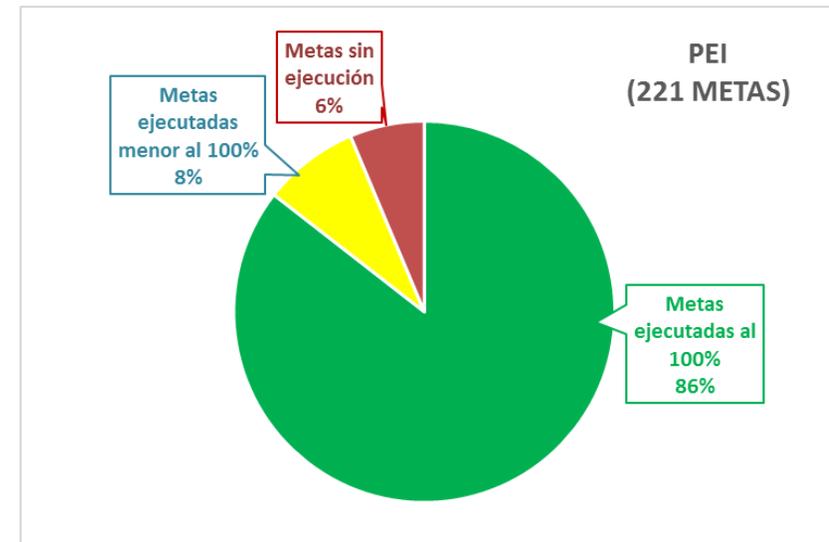


Cumplimiento de metas programadas en el Año 2018

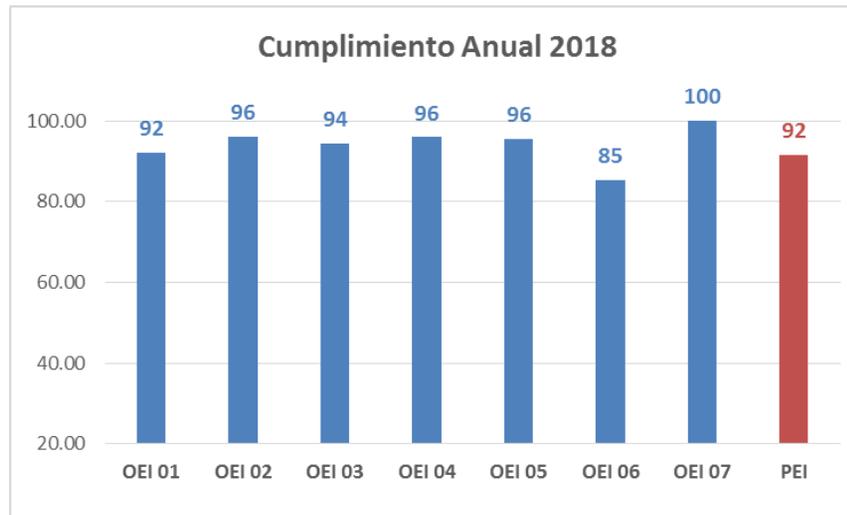
I. A nivel Institucional.

En el año 2018 el OSIPTEL programó 221 metas; de las cuales, el 86% han sido ejecutadas al 100% (equivalente a 189 metas). Asimismo, el 8% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor al 100% (equivalente a 18 metas) y el 6% de metas no presentan ejecución alguna (equivalente a 14 metas).

Al cierre del año 2018, el cumplimiento promedio del PEI ha sido de **92%**, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas para el referido periodo.



II. A nivel de Objetivos Estratégicos Institucionales.



OEI 1: Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.
 OEI 2: Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras.
 OEI 3: Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.
 OEI 4: Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
 OEI 5: Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.
 OEI 6: Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.
 OEI 7: Implementar la gestión de riesgo de desastres.

Se observa que de los 7 Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) que contiene el PEI del OSIPTEL, 6 de ellos tienen una ejecución promedio de 96% obteniendo con ello una ejecución óptima. De otro lado, el OEI 6 presenta un cumplimiento de 85% debido a que de las 74 metas programadas para este periodo, 15 no pudieron concluirse por el efecto de diversos factores internos y externos que imposibilitaron su ejecución. Estas metas, dada su importancia y necesidad de ejecutarlas debido a su impacto en los Objetivos Estratégicos, se encuentran incorporadas en la programación de este año contenida en el Plan Operativo Institucional para el seguimiento respectivo.



III. Por Unidades Orgánicas.



Del cuadro precedente se observa:

- Las Unidades Orgánicas de Línea, en promedio, llegaron a un cumplimiento de 94%, logrando un nivel óptimo.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, se observa que llegaron en promedio a un cumplimiento de 89%., logrando un nivel satisfactorio.

En relación al nivel de logro alcanzado, cabe señalar que el año 2018 se constituyó como el primer año de implementación del PEI; en ese sentido, la ejecución de algunas metas, incorporadas en el I Trimestre de dicho año, no pudieron ejecutarse de acuerdo a lo programado debido principalmente a la dimensión de metas adicionales a las inicialmente programadas. Asimismo, factores externos a los cuales se encuentran sujetos los Indicadores y algunas metas, afectaron drásticamente el cumplimiento de lo programado.

La descripción cualitativa de los logros alcanzados se encuentra desarrollada en detalle en el documento de Evaluación de metas programadas por el OSIPTEL para el año 2018, el mismo que describe además los problemas presentados en el proceso de ejecución de metas y propone medidas correctivas para superarlas y/o anticiparlas. Dicho documento se encuentra publicada en la página web institucional.

IV. Acciones desarrolladas en las Comunidades Claves.

En el marco del Modelo de Excelencia en la Gestión (MEG), en el año 2018 el OSIPTEL ha desarrollado diversas acciones en favor de las comunidades identificadas como claves en el Sector:

A. Con relación a la Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales

- Se supervisó más de 3,328 centros poblados, 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.
- En el marco del Reglamento de Cobertura, se supervisó más de 4,398 centros poblados en todos los departamentos del país, incluyendo la provincia de Lima, Callao y la zona del VRAEM.

B. Con relación a la supervisión y orientación en poblaciones vulnerables

Durante el año 2018, el OSIPTEL realizó acciones de supervisión y orientación en las zonas que forman parte de los ámbitos de intervención directa y de influencia del VRAEM, de acuerdo al siguiente detalle:

❖ Acciones de supervisión

- ✓ 844 acciones de supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desarrollados en 63 distritos dentro del ámbito del VRAEM, CODE-HUALLAGA y Zona Fronteriza.
- ✓ Los distritos supervisados en cuanto a la zona del VRAEM fueron los siguientes: Andarapa, Kaquiabamba, Pacobamba, Huaccana, Ocobamba, Ongoy (departamento de Apurímac); Huamanguilla, Huanta, Sivia, San Miguel, Tambo, Ayna, Samugari (departamento de Ayacucho); Ahuaycha, Daniel Hernandez, Pampas, Quishuar, Salcabamba (departamento de Huancavelica); Andamarca, Santo Domingo de Acobamba, Mazamari, Pangoa

(departamento de Junín). Respecto a la zona del CODE-HUALLAGA a los distritos de Monzon, Jose Crespo y Castillo, Luyando (departamento de Huánuco) e Irazola en el departamento de Ucayali. En cuanto a la zona de frontera se realizaron supervisiones en los distritos de Imaza (departamento de Amazonas); Huarango, San Ignacio (departamento de Cajamarca); Morona, Trompeteros, Ramon Castilla, Yavari, Putumayo (departamento de Loreto); Iberia, Iñapari, Tahuamanu, Las Piedras, Tambopata (departamento de Madre de Dios); Suyo, Lancones (departamento de Piura); Ilave, Cojata, Huancane, Rosaspata, Vilque Chico, Moho, Capachica, Chucuito, Coata, Huata, Paucarcolla, Plateria, Puno (departamento de Puno); Tacna (departamento de Tacna), Pampas de Hospital, San Jacinto, Aguas Verdes, Papayal, Zarumilla (departamento de Tumbes); y finalmente en Calleria, Masisea en el departamento de Ucayali.

❖ Acciones de orientación

- ✓ 55,032 usuarios orientados a través de jornadas y charlas realizadas dentro del ámbito del VRAEM, CODEHUALLAGA y zonas fronterizas.
- ✓ 1,013 charlas y 874 jornadas de orientación a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- ✓ 93 distritos orientados (Andarapa, Kaquiabamba, Pacobamba, Huaccana, Ocobamba y Ongoy en el departamento de Apurímac; Canayre, Huamanguilla, Huanta, Llochegua, Luricocha, Sivia, Anchiuay, Ayna, Samugari, San Miguel y Tambo en el departamento de Ayacucho; San Pedro de Coris, Acraquia, Ahuaycha, Colcabamba, Daniel Hernandez, Pampas, Quishuar y Salcabamba en el departamento de Huancavelica, etc.)

C. Con relación a los estudiantes del curso de extensión

La organización del Curso de Extensión Universitaria en Regulación con Especialización en Telecomunicaciones es parte de nuestro compromiso con la comunidad universitaria y tiene por objeto contribuir a formar nuevos profesionales para el sector, brindándoles las herramientas necesarias que les permitan comprender y analizar los aspectos técnicos, económicos y jurídicos de la industria de las telecomunicaciones, a través de asignaturas cuyos contenidos se orientan a proveer los conocimientos mínimos necesarios para un cabal entendimiento sobre la regulación de las telecomunicaciones; lo que luego se traducirá en la incorporación de perfiles profesionales más técnicos con visión estratégica a este sector.

El Curso de Extensión se desarrolló del 15 de enero al 09 de marzo de 2018. Esta edición tuvo una duración de 240 horas académicas, en donde los becarios accedieron a una formación integral y multidisciplinaria que combinó tópicos técnicos, económicos y legales en materia de regulación de servicios públicos de Telecomunicaciones.



La plana docente estuvo conformado por 76 profesionales (abogados, economistas e ingenieros) con amplia experiencia en materia de telecomunicaciones. Del total de docentes, 47% fueron colaboradores del OSIPTEL y el otro 53 % fueron profesionales externos de instituciones públicas y privadas.

Asimismo, en el marco del cumplimiento de uno de los objetivo del curso “promover la empleabilidad de los jóvenes egresados del CUE”, se logró incorporar a más del 58% de egresados, bajo la modalidad de prácticas, al Osiptel.

De lo antes expuesto, se concluye que se cumplió con los objetivos establecidos en el curso, se logró capacitar a 60 estudiantes y/o egresados de las carreras de derecho, economía e ingeniería (telecomunicaciones, electrónica, sistemas, o informática) en temas relacionados con la labor que desempeña el OSIPTEL, como regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones, dotándolos de herramientas de análisis económico, tecnológico y legal en materia de regulación”.

D. Con relación a las personas con discapacidad

En el marco de esta actividad se desarrolló lo siguiente:

- 21 videos tutoriales. Estos son videos animados de corte tutorial, con el fin de educar e informar con un lenguaje sencillo y dinámico los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como acciones que viene realizando el OSIPTEL a favor del desarrollo del mercado de las telecomunicaciones.
- Servicio de orientación para personas con discapacidad auditiva contando para ello con un intérprete de lenguaje de señas. Este servicio se brinda todos los miércoles en la Sede Central de OSIPTEL ubicada en el distrito de San Borja de 4 a 5 pm.
- 3,656 usuarios con discapacidad orientados a través de 130 charlas desarrolladas a nivel nacional. En dichas charlas de orientación se brindó información referente a los derechos y obligaciones de los usuarios de los diferentes servicios de telecomunicaciones.
- A la fecha las sedes de San Borja y Gálvez Barrenechea se encuentran implementadas con accesibilidad para personas con discapacidad.



V. Problemas presentados y medidas correctivas

Los principales problemas presentados en la ejecución de metas programadas en el marco del PEI así como la propuesta de medidas correctivas se describen a continuación:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>Respecto a los indicadores “Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora”, “Porcentaje de usuarios que conocen sus derechos básicos”, “Porcentaje de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada”.</p> <p>El estudio del nivel de satisfacción del usuario, que la empresa SOCMARK S.A. debía entregar al OSIPTEL, no ha cumplido a cabalidad con brindar su segundo entregable (remitido el día 17/12/2018) de acuerdo a los Términos de Referencia. Este incumplimiento persiste en el entregable de levantamiento de observaciones de fecha 14/01/2019.</p>	<p>El 19/12/2018, GPSU remitió los comentarios, indicando que el principal inconveniente es que no siguieron la pauta de los términos de referencia que indica que se deben encuestar a todos los integrantes del hogar que posean telefonía móvil. Además se remitieron otros comentarios adicionales sobre falta de documentación solicitada. Así, el 04/01/2019, Logística elaboró la comunicación que trasladaría los comentarios. Sin embargo, al persistir los incumplimientos se ha solicitado el levantamiento de las observaciones bajo apercibimiento de resolver el contrato.</p> <p>Se está a la espera del levantamiento definitivo de las observaciones para poder reportar los indicadores.</p>
<p>Respecto a la meta de “Explorar nuevos mecanismos que permitan rentabilizar los recursos financieros que no se utilizarán a corto plazo”.</p> <p>No se ha gestionado el estudio que se había programado para el 2018 debido a que ya se cuenta con un mecanismo de cuentas a plazos para rentabilizar los recursos financieros de la institución, lo que está obteniendo resultados de manera positiva.</p>	<p>Se ha reprogramado para el 2019, realizar un estudio para identificar nuevos mecanismos para rentabilizar los recursos.</p>
<p>Respecto a la actualización del MAPRO de acuerdo al PEI 2018-2022.</p> <p>Las acciones de coordinación y aprobación con las áreas dueñas de los de los procesos y procedimientos, se extienden más de lo</p>	<p>Se remitieron memorandos a las unidades que presentaban retraso en enviar sus propuestas de procesos o procedimientos.</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>programado, especialmente en la definición de indicadores de los procesos.</p>	<p>Se afinó la coordinación con las unidades involucradas para agilizar el levantamiento de observaciones y la aprobación de los procesos.</p>
<p>Respecto al indicador “Porcentaje de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño”</p> <p>Para obtener la línea base de este indicador se tenía que llevar a cabo la evaluación de competencia del Periodo Julio-Diciembre 2018 culminando el 2018 y a inicios del 2019, lo cual no ha sido posible debido a que el colaborador a cargo de esta actividad se encuentra encargado de la Jefatura de Recursos Humanos desde el 01 de noviembre de 2018 a la fecha, debido a la renuncia del Jefe de Recursos Humanos (Miguel Torres Castillo), generando una mayor carga de trabajo, lo cual se ha agudizado aún más con la renuncia de la Asistente de RRHH (Alison Romero Castillo) en el mes de diciembre 2018.</p>	<p>Se dará prioridad a esta actividad a fin de iniciar la evaluación de competencias del periodo Julio-Diciembre 2018 y contar con la línea base en el I Trimestre 2019.</p>
<p>Respecto a las metas de los indicadores de gestión del conocimiento.</p> <p>Al no haberse implementado a tiempo el sistema de gestión del conocimiento, no fue posible contar con un número de activos en el repositorio de conocimiento. Asimismo, no es posible contar con un número de colaboradores que accedan a dicho sistema.</p>	<p>En el 2019 se continuará con la implementación del sistema y se obtendrá el cálculo de los indicadores de gestión.</p>

VI. Anexo

Se adjunta el anexo con los cuadros que contienen el detalle de la Evaluación Cuantitativa ejecutadas por las Unidades Orgánicas a nivel de Objetivos Estratégicos Institucionales, correspondiente al año 2018.

ANEXO 2 - EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL PEI 2018 – 2022 - AÑO 2018