

"AÑO DE LOS DERECHOS DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD Y
DEL CENTENARIO DEL NACIMIENTO DE JORGE BASADRE GROHMANN"



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
DIRECCIÓN NACIONAL DEL PRESUPUESTO PÚBLICO

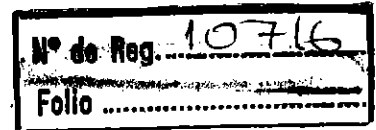
COMTEL

2003 MAR 16 10:13:37

REMITIDO

Lima, 28 MAR 2003

OFICIO CIRCULAR N° 007 -2003-EF/76.16



Señor
LILIANA RUIZ V.DE ALONSO
Gerente General
**ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN
PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES**
Calle de la Prosa N° 136
San Borja
Lima 41.-

Asunto : Firma de Convenio de Administración por Resultados para el Año Fiscal 2003.

Ref. : Directiva N° 006-2003-EF/76.01 y su modificatoria
Resolución Directoral N° 016-2003-EF/76.01

Es grato dirigirme a usted, para manifestarle que esta Dirección Nacional se encuentra conforme con los términos acordados¹ en el Convenio de Administración por Resultados para el año fiscal 2003. En este sentido, remitimos adjunto al presente uno de los ejemplares del convenio definitivo, con la firma autorizada de este Despacho, quedando el segundo de ellos en nuestros archivos para su seguimiento y evaluación.

Cabe recordar, que para la aplicación del Bono de Productividad que se derive por el cumplimiento del convenio, deberá de tener plena observancia de las condiciones, plazos y demás compromisos asumidos por su entidad a través del citado Convenio de Administración por Resultados, así como necesariamente contar con la disponibilidad que permita su atención sin afectar la operatividad de la organización, de tal manera que posibilite a su entidad lograr las metas de gestión establecidas para el presente año fiscal.

Válgome de la ocasión para renovar a usted, las seguridades de mi especial estima y consideración.

Atentamente,



ELSON SHACK YALTA
Director General
Dirección Nacional del Presupuesto Público

6 PR (10)
60
CAF
PD

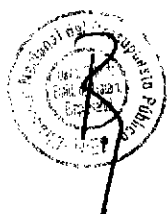
¹ Luego de las reuniones y coordinaciones efectuadas sobre la propuesta alcanzada por su Entidad



MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
DIRECCIÓN NACIONAL DEL PRESUPUESTO PÚBLICO

**CONVENIO DE ADMINISTRACIÓN
POR RESULTADOS
PARA EL AÑO FISCAL 2003**

OSIPTEL - DNPP



Lima, marzo de 2003

CONVENIO DE ADMINISTRACIÓN POR RESULTADOS PARA EL AÑO FISCAL 2003

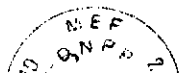
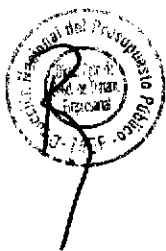
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones y la
Dirección Nacional del Presupuesto Público

INDICE

- I. Finalidad del Convenio
- II. Marco Legal del Convenio
- III. Definiciones
- IV. Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de la "Nombre de la Entidad"
- V. Vigencia del Convenio/Cómputo de plazos
- VI. Metas y Compromisos de la Entidad
- VII. Compromisos de la DNPP
- VIII. Informes de Cumplimiento
- IX. Bono de Productividad
- X. Penalidades
- XI. Modificación del Convenio
- XII. Resolución del Convenio
- XIII. Declaración Jurada / Principio de Veracidad
- XIV. Responsabilidad del Titular
- XV. Proceso de Rendición de Cuentas

ANEXOS:

- | | |
|---------|---|
| Anexo A | Fichas de los Indicadores ✓ |
| Anexo F | Relación Lógica entre Indicadores y Compromisos ✓ |
| Anexo G | Sustento del monto del Bono de Productividad ✓ |



CONVENIO DE ADMINISTRACIÓN POR RESULTADOS PARA EL AÑO FISCAL 2003

Conste por el presente documento, el Convenio de Administración por Resultados que suscriben el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, representado por su Titular, Sr. Edwin San Román Zubizarreta, con domicilio legal en Calle de la Prosa 136, San Borja, y la Dirección Nacional del Presupuesto Público, representado por su Director General, Eco. Nelson Shack Yalta, con domicilio legal en Jr. Junín 319, Lima, bajo los términos siguientes:

I. FINALIDAD DEL CONVENIO

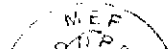
El presente Convenio de Administración por Resultados tiene por finalidad comprometer los esfuerzos del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones** en la consecución de sus objetivos institucionales y metas a alcanzar durante el Año Fiscal 2003, tomando como referencia el Presupuesto aprobado y los mecanismos de transparencia con que se manejan los recursos públicos; propendiendo a mejorar la calidad y cobertura de los bienes que provee y/o servicios que brinda a la ciudadanía, privilegiando los niveles de economía, eficacia y calidad en la administración de sus recursos.

II. MARCO LEGAL DEL CONVENIO

- Ley de Gestión Presupuestaria del Estado, aprobada por Ley N° 27209.
- Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2003, aprobada por Ley N° 27879.
- Decreto Supremo N° 196-2002-EF de fecha 25 de diciembre de 2002.
- Directiva N° 006-2003-EF/76.01 – Directiva para la Formulación y Suscripción de Convenios de Gestión para el Año Fiscal 2003 y sus modificatorias.

III. DEFINICIONES

- MEF:** Ministerio de Economía y Finanzas
- DNPP:** Dirección Nacional del Presupuesto Público
- Indicador:** Unidad de medida que permite medir y evaluar el desempeño de una función, a través del análisis de los procesos y productos esenciales de la institución.
- Bono de Productividad:** Contraprestación monetaria a otorgarse al personal de la Institución en caso que ésta cumpla con las metas de los indicadores de desempeño programados para el ejercicio 2003, así como de los compromisos pactados para la mejora de la gestión global.
- Planilla Continua:** Corresponde al total de ingresos mensuales de carácter continuo percibidos por el personal de la Entidad. No considera reintegros, CTS, y cualquier otro concepto remunerativo de carácter ocasional.
- Personal:** Se entiende como personal a aquellos trabajadores nombrados, contratados por servicios personales y aquellos designados que sólo ejerzan funciones de línea.



IV. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Visión

Institución técnica, independiente y transparente en un mercado de telecomunicaciones dinámico y creciente, con agentes informados, donde se brindan diferentes opciones de servicios.

Misión

Promover el desarrollo de más y mejores servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio de la sociedad en un marco de libre y leal competencia

Objetivos Estratégicos

1. Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones
2. Impulsar y promover el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones
3. Orientar a los usuarios y cautelar sus derechos
4. Lograr eficacia, eficiencia y transparencia en la totalidad de funciones y procesos de gestión institucional

V. VIGENCIA DEL CONVENIO / CÓMPUTO DE PLAZOS

El presente Convenio entrará en vigencia a la fecha de su suscripción por la DNPP. ✓

Los indicadores, metas, derechos, beneficios y obligaciones establecidos en el presente Convenio rigen para el Año Fiscal 2003, salvo aquello que de manera expresa se contempla para el Año Fiscal 2004. ✓

Para efecto del cómputo de los plazos establecidos en días en el presente Convenio, éstos se entienden como días calendarios. En caso de que el último día del plazo coincida con un día no laborable, se entiende que el plazo queda automáticamente prorrogado al día hábil inmediato siguiente. ✓

VI. METAS Y COMPROMISOS DE LA ENTIDAD

METAS DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES ✓

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, se compromete al cumplimiento de las metas que se detallan en el siguiente cuadro: ✓



OBJETIVOS , INDICADORES Y METAS PARA EL AÑO FISCAL 2003

| Objetivo Estratégico | Indicador ¹ | | Ámbito de desempeño | Tipo | Ponderación | Unidad de medida | Valor año 2002 | Valor acumulado 2003 | | | | Área(s) Responsable(s) ² |
|--|------------------------|--|----------------------|------|-------------|--------------------------------|----------------|----------------------|------------|-------------|--|--|
| | N° | Nombre | | | | | | AI I Trim | AI II Trim | AI III Trim | AI IV Trim | |
| Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones | 1 | Aprobación u observación de contratos de interconexión dentro del plazo reglamentado | Eficiencia y costo | CI | 20% | % | 46% | 60% | 70% | 80% | 90% | Gerencia General y Gerencia de Políticas Regulatorias y Planeamiento Estratégico |
| | 2 | Supervisión del cumplimiento del marco normativo | Calidad y eficiencia | CI | 20% | % | 100% | 18.6% | 46.2% | 74.2% | 100% | Gerencia General y Gerencia de Fiscalización |
| Impulsar y promover el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones | 3 | Culminación de instalaciones del Programa de Proyectos Rurales (PPR) | Cobertura | CI | 15% | Número de localidades | 3.396 | 500 | 1.000 | 1.200 | 1.358 | Gerencia General y Gerencia FITEL |
| Orientar a los usuarios y cautelar sus derechos | 4 | Departamentos con presencia de OSIPTEL | Cobertura | E | 15% | Número de nuevos departamentos | 3 | 1 | 3 | 5 | 6 | Gerencia General y Gerencia de Comunicación Corporativa y Servicio al Usuario |
| | 5 | Apelaciones resueltas | Eficiencia y costo | CI | 15% | % | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | Gerencia General y Gerencia de Usuarios |
| Lograr eficacia, eficiencia y transparencia en la totalidad de funciones y procesos de gestión institucional | 6 | Certificación ISO 9000 | Eficiencia | E | 15% | Certificado ISO | - | - | - | - | Certificación ISO 9000 en al menos dos (02) procesos | Todas las Gerencias |

¹ En el Anexo A se presentan las fichas de los indicadores, en que se detallan sus fundamentos, forma de cálculo, fuente auditable, entre otros.

² Se debe señalar el/las Área(s) de la Entidad responsable(s) del cumplimiento de la meta.

COMPROMISOS DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

1. Presentar la información de ejecución presupuestaria en los plazos establecidos en concordancia con lo dispuesto en el artículo 32° de la Directiva 003-2003-EF/76.01, así como la información de evaluación presupuestaria.
2. Remitir a la DNPP los criterios y metodología de distribución del Bono de Productividad, dentro de los treinta (30) días calendarios posteriores a la fecha de suscripción del presente Convenio, teniendo en cuenta lo señalado en el numeral 5 del literal IX del presente Convenio.
3. Elaborar y remitir a la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA un informe trimestral, con copia a la DNPP que dé cuenta del cumplimiento de los compromisos, siguiendo las pautas que se señalan en la Sección VIII - Informes de Cumplimiento.
4. Avanzar en la mejora de la gestión global de la Entidad, diseñando e implementando sistemas que permitan elevar la calidad de sus servicios:

| | Compromiso | Periodo | Área(S) Responsable(S) |
|---|---|---------------------------|--|
| 1 | Implementar una política de cobranza y pagos para ampliar el sistema de cobranza y pagos a través de la red de bancos | Al tercer trimestre | Gerencia General y Gerencia de Administración y Finanzas |
| 2 | Implementar un sistema de apoyo gerencial que permita integrar los sistemas presupuestales, contables, de tesorería y de recursos humanos, permitiendo disponer de información sobre el desempeño de la entidad y que ayude en el proceso de toma de decisiones | Al cuarto trimestre | Gerencia General y Gerencia de Administración y Finanzas |
| 3 | Realizar actualización del Plan Estratégico Institucional a partir del año 2004 | Al cuarto trimestre | Gerencia General y Gerencia de Políticas Regulatorias y Planeamiento Estratégico |
| 4 | Realizar trimestralmente un curso de capacitación (educación) a usuarios y/o funcionarios de empresas operadoras sobre temas relacionados a los deberes y derechos de los usuarios y procedimiento de reclamos de los servicios de telecomunicaciones. | Desde el primer trimestre | Gerencia General y Gerencia de Usuarios |



Los indicadores y compromisos se presentan gráficamente identificando las perspectivas a las que contribuyen según la relación lógica contenida en el Anexo F.



VII. COMPROMISOS DE LA DNPP

1. La DNPP, una vez recibido el Informe de Verificación de la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA sobre el cumplimiento de metas y compromisos del Convenio, emitirá el Informe de Disponibilidad de Recursos para el otorgamiento del Bono de Productividad señalando el monto máximo del Bono de Productividad a percibir trimestralmente.
2. En caso de presentarse discrepancias sobre el cumplimiento de una meta y/o compromiso de la Entidad evaluada, la DNPP emitirá un Informe a solicitud de la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, sobre los criterios que deban adoptarse para su calificación.

VIII. INFORMES DE CUMPLIMIENTO

1. La elaboración de los Informes de Cumplimiento deberán tomar en cuenta lo siguiente:
 - a. La Oficina de **Planificación y Presupuesto** o la que haga las veces en el **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones** elaborará el informe de cumplimiento de los Indicadores correspondiente a cada trimestre, con los comentarios y observaciones pertinentes por cada indicador, haciendo énfasis de las restricciones y/o dificultades presentadas para el cumplimiento de las metas.
 - b. Para la medición y verificación de las metas de los Indicadores considerados en el presente Convenio, se deberá utilizar la forma de cálculo, fuente de información y frecuencia de evaluación, descritos en las Fichas de los Indicadores (Anexo A), así como el nivel de cumplimiento ponderado al periodo evaluado de acuerdo al procedimiento establecido en el Anexo C del Modelo de Convenio.
 - c. Se deberá adjuntar el Reporte de Cumplimiento de los Indicadores, detallando los resultados obtenidos, según lo establecido en el Anexo B del Modelo de Convenio.

2. Plazos de Presentación:

El **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones** remitirá a la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, dentro de los veinte (20) días de finalizado cada trimestre, el informe que da cuenta del cumplimiento de las metas acumuladas y compromisos acordados para cada periodo, acompañado con la Certificación correspondiente efectuada por su Órgano de Auditoría Interna.

3. La CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, evaluará el cumplimiento de las metas y compromisos dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción de dichos Informes, periodo dentro del cual, a excepción del cuarto trimestre, remitirá un Informe de Verificación a la DNPP dando cuenta de los resultados de su evaluación.

La remisión del Informe de Verificación correspondiente al cuarto trimestre podrá efectuarse dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción



del informe de cumplimiento de metas y compromisos por parte de la Entidad.

4. La DNPP en un plazo no mayor de diez (10) de recibido el Informe de Verificación por parte de la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA remite a la Entidad un Oficio reconociendo, de ser el caso, su derecho a la distribución del Bono de Productividad de contar la Entidad con los recursos necesarios. En caso de no corresponder y en el mismo plazo, la DNPP envía a la Entidad un Oficio manifestando que por no haber cumplido las metas y/o compromisos no le corresponde la distribución del Bono de Productividad.

En el caso del cuarto trimestre la DNPP tiene plazo hasta la fecha del Periodo de Regularización Presupuestaria establecida en el artículo 36° de la Ley N° 27879 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2003, para remitir el Oficio a la Entidad reconociendo o no su derecho a la distribución del Bono de Productividad.

5. La CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA

- a) La CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA verificará el cumplimiento de las metas y de los compromisos contenidos en el presente Convenio.
- b) La CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, al momento de efectuar el análisis respecto del cumplimiento de las metas y compromisos del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones**, deberá aislar justificadamente los efectos, positivos o negativos, de aquellas disposiciones político-económicas, circunstancias naturales y cualquier otro factor exógeno que se presente con posterioridad a la suscripción del presente Convenio y que hubiera incidido en la consecución de las metas programadas.

IX. BONO DE PRODUCTIVIDAD

La suscripción del Convenio con la DNPP posibilita al **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones** el otorgamiento de un Bono de Productividad a su personal, de acuerdo a lo siguiente:

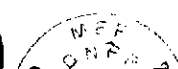
1. El monto máximo del Bono de Productividad.

El monto máximo del Bono de Productividad por el Convenio de Administración por Resultados del Año Fiscal 2003 no podrá superar el equivalente del monto de la planilla de carácter continuo del mes de enero de 2003, cuyo resumen se muestra en el Anexo G.

En tal sentido, el monto máximo del Bono de Productividad a distribuir en el año 2003 es de S/. 902.262

La afectación presupuestal del Bono de Productividad se aplicará en el rubro 1.1.1.7 "Otros Gastos de Personal" - "Otros" del Formato N° 01E – Ejecución del Presupuesto de Ingresos y Egresos.

2. Financiamiento del Bono de Productividad.



El Bono de Productividad será financiado con los ahorros que se obtengan en la ejecución de los rubros que conforman el gasto corriente del Presupuesto para el Año Fiscal 2003, el mismo que será atendido íntegramente con los Recursos Directamente Recaudados de la Entidad.

Asimismo, para otorgar el Bono de Productividad la Entidad deberá contar con un Saldo Operativo positivo en el Flujo de Caja que le permita atender el monto del Bono a aplicar. Queda prohibido el uso de recursos por operaciones de créditos, donaciones e ingresos de capital para su financiamiento.

Si se diera el caso que la Entidad cumpliendo las metas no contara con la disponibilidad de recursos para aplicar el Bono de Productividad en un trimestre determinado, podrá aplicar el Bono en los trimestres posteriores cuando obtenga el financiamiento necesario, sin exceder la fecha de regularización presupuestaria que señala el artículo 36° de la Ley N° 27879 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2003.

3. Requisitos para el otorgamiento del Bono de Productividad.

La aplicación del Bono de Productividad se efectuará siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

a) Que el **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones** cuente con el Informe de Verificación del Cumplimiento de Metas y Compromisos emitido por la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, así como del Informe de Disponibilidad de Recursos para la ejecución del Bono de Productividad emitido por la DNPP.

b) El **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones** podrá acceder al total o fracción del Bono de Productividad, por el cumplimiento del 100% de los Compromisos establecidos en el literal VI y según el resultado que logre como promedio ponderado del cumplimiento de las Metas de los Indicadores aprobados en el presente Convenio, calculado según lo establecido en el Anexo del Modelo de Convenio; de acuerdo a la siguiente distribución:

| | |
|---|----------------------------|
| De 95% hasta el 100% de las metas | percibirá el 100% del Bono |
| De 90% a menos de 95% de las metas | percibirá el 80% del Bono |
| De 85% a menos de 90% de las metas | percibirá el 60% del Bono |
| De 80% a menos de 85% de las metas..... | percibirá el 40% del Bono |
| Menos de 80% de las metas..... | percibirá el 0% del Bono |

c) La Entidad deberá presentar a la DNPP la información que permita verificar el saldo efectivo disponible, para la atención del Bono de Productividad.

4. Aplicación del Bono de Productividad.

El Bono de Productividad se distribuirá trimestralmente de acuerdo a la programación trimestral de las metas de los indicadores establecidos en el presente Convenio que se detallan en el literal VI.



En mérito a la fecha de suscripción del Convenio de Administración por Resultados para el Año Fiscal 2003, el Bono de Productividad se distribuirá a partir del Segundo Trimestre. En razón a ello, la distribución trimestral del Bono de Productividad por el cumplimiento de las metas será de la siguiente manera:

| | |
|-------------------|---|
| Segundo Trimestre | 39% del monto del Bono de Productividad |
| Tercer Trimestre | 24% del monto del Bono de Productividad |
| Cuarto Trimestre | 37% del monto del Bono de Productividad |

- El 30% del monto del Bono de Productividad se distribuirá entre las Unidades Ejecutoras, Operativas o Áreas vinculadas directamente a la consecución de las metas y compromisos del Convenio. El 70% restante se distribuirá a todos los integrantes de la Entidad. El Bono de Productividad será aplicado sobre la base del Sistema de Evaluación de Desempeño del Personal y los Criterios de Asignación del Bono de Productividad señalados en el literal VI.2 del presente Convenio.
- La fecha máxima para la entrega del Bono de Productividad del Año Fiscal 2003 vence conjuntamente con el plazo de regularización presupuestaria que señala el artículo 36° de la Ley N° 27879 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el año 2003. Vencido el plazo el **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones** pierde todo derecho para percibir el Bono de Productividad.

X. PENALIDADES

Se establece las siguientes penalidades:

| Incumplimiento | Penalidad |
|---|--|
| No remitir en el plazo establecido la información de ejecución presupuestaria, según lo establecido en el artículo 32° de la Directiva N° 003-2003-EF/76.01, así como de la información de evaluación de presupuestaria. | 10% menos del fondo a distribuir para el Bono de Productividad, previsto a autorizar por cada periodo. |
| No remitir en el plazo establecido el Sistema de Evaluación de Desempeño y Criterios de Asignación de Bono, señalado en el literal VI.2. | 10% menos del fondo a distribuir para el Bono de Productividad previsto a autorizar en el periodo correspondiente. |
| No presentar en el plazo establecido a la Contraloría General de la República el Informe de cumplimiento que señala en literal VIII.2, de acuerdo a lo siguiente: Por el exceso (en días hábiles) de: <ul style="list-style-type: none"> > 01 a 05 días > 06 a 10 días > 11 a más días | <ul style="list-style-type: none"> 5% menos del monto máximo del Bono de Productividad previsto a autorizar por cada periodo 10% menos del monto máximo del Bono de Productividad previsto a autorizar por cada periodo. Pierde el derecho de percibir el Bono de Productividad correspondiente a dicho trimestre |



La aplicación de la penalidad será impuesta sin perjuicio de las sanciones establecidas en el Artículo 47° de la Ley N° 27209 – Ley de Gestión Presupuestaria del Estado.

XI. MODIFICACION DEL CONVENIO

Las modificaciones al presente Convenio de Administración por Resultados podrán realizarse de común acuerdo entre La DNPP y el **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones**, debiendo ser formalizada a través de una Addenda.

Para tales efectos, la DNPP atenderá las propuestas de modificación presentadas hasta el 30 de junio de 2003.

XII. RESOLUCIÓN DEL CONVENIO

La entrega de información inexacta por parte del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones** a la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA o DNPP constituye causal de resolución del presente Convenio. La resolución deja sin efecto los derechos, beneficios y obligaciones acordados en el presente documento.

XIII. DECLARACIÓN JURADA / PRINCIPIO DE VERACIDAD

Toda la información que suministre el **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones** relacionada al presente Convenio tiene carácter de Declaración Jurada, de acuerdo a lo establecido en el artículo 42° de la Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General.

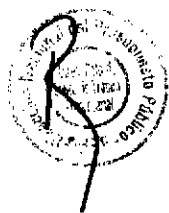
XIV. RESPONSABILIDAD DEL TITULAR

El Titular del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones** es la autoridad responsable de determinar y disponer las penalidades administrativas que correspondan al personal responsable del incumplimiento de las metas e indicadores del Convenio de Administración por Resultados.

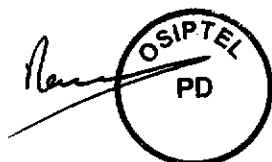
XV. PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS

Lo contenido en el presente Convenio de Administración por Resultados y sus efectos podrá ser publicado por la DNPP, para apoyar la estrategia de mejorar los esquemas de rendición de cuentas del Estado.

Suscrito en Lima, el 28 de Marzo del 2003



Edo San Román



MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
Dirección Nacional del Presupuesto Público

Nelson Shack Yalta
NELSON SHACK YALTA
Director General



PROPUESTA DE INDICADORES Y METAS DE GESTION

OBJETIVO ESTRATEGICO : INCREMENTAR LA COMPETENCIA EN LOS MERCADOS DE TELECOMUNICACIONES

| CONCEPTOS | DEFINICIÓN | | | | |
|--|--|-----------|------------|-------------|------------|
| Indicador | Aprobación u observación de contratos de interconexión dentro del plazo reglamentado | | | | |
| Tipo de indicador | Continuo de incremento | | | | |
| Fundamento | <p>El Reglamento de Interconexión, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 001-98-CD/OSIPTEL, establece que los contratos de interconexión suscritos por las empresas deben ser enviados a OSIPTEL, quien se pronunciará en un plazo de 35 días hábiles ^(*), prorrogables hasta por el doble del tiempo.</p> <p>La necesidad y la importancia de fomentar el acceso al mercado de nuevas empresas de servicios públicos de telecomunicaciones, conlleva a que OSIPTEL implemente las acciones necesarias con la finalidad de pronunciarse sobre los referidos contratos de interconexión, sin la necesidad de ejercer el derecho de ampliar el plazo de pronunciamiento. Ello agilizará el acceso al mercado de más empresas incrementando el proceso competitivo y los beneficios a los usuarios.</p> | | | | |
| Ambito del desempeño | Eficiencia y costo | | | | |
| Forma de cálculo | Número de contratos de interconexión aprobados u observados en plazo menor a 35 días hábiles / Número de contratos de interconexión ingresados entre el 06 de enero y 35 días hábiles antes del cierre del periodo en evaluación ^(*) . | | | | |
| Fuente de Información | Expedientes del trámite de pronunciamiento de OSIPTEL sobre los contratos de interconexión enviados por las empresas. | | | | |
| Datos históricos | 2001 | 2002 | | | |
| | | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | - | - | - | 46% | |
| Meta para el año 2003 | | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | | 60% | 70% | 80% | 90% |
| Frecuencia de Reporte a la DNPP | Trimestral | | | | |

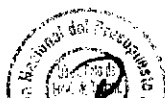
^(*) Plazo a contarse desde la fecha en la cual OSIPTEL recibe el contrato de interconexión hasta la fecha en la cual se aprueba u observa el mismo. El referido plazo no incluye los días en los cuales las empresas deben proporcionar información requerida por OSIPTEL, desde la fecha de recepción de la solicitud de información hasta la fecha en la OSIPTEL recibe, de parte de las empresas, la respuesta a dicha solicitud.



PROPUESTA DE INDICADORES Y METAS DE GESTION

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS: INCREMENTAR LA COMPETENCIA EN LOS MERCADOS DE TELECOMUNICACIONES
 IMPULSAR Y PROMOVER EL ACCESO UNIVERSAL A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
 ORIENTAR A LOS USUARIOS Y CAUTELAR SUS DERECHOS

| CONCEPTOS | DEFINICIÓN | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------|-------------|-------------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| Indicador | Supervisión del cumplimiento del marco normativo. ✓ | | | | | | | | | | | | |
| Tipo de indicador | Continuo de incremento ✓ | | | | | | | | | | | | |
| Fundamento | <p>OSIPTEL tiene como objetivo verificar que las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones cumplan con los compromisos contractuales asumidos y respeten lo establecido en las normas emitidas por la institución. De esta manera se cautela el derecho de los usuarios a servicios de calidad y una adecuada atención a los usuarios.</p> <p>El indicador mide la cobertura de las acciones de supervisión desarrolladas para velar por el cumplimiento en lo que se refiere al Tiempo máximo de espera para la conexión y el plan mínimo de expansión de las empresas operadoras; la continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y la operatividad en telefonía de uso público; las verificaciones de oficio a la calidad, tasación y facturación del servicio telefónico fijo y móvil; verificación de los aportes de las empresas y el cumplimiento de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-PD/OSIPTEL).</p> | | | | | | | | | | | | |
| Ámbito del desempeño | Calidad y eficiencia | | | | | | | | | | | | |
| Forma de cálculo | Número de acciones de supervisión ejecutadas / Número de acciones de supervisión establecidas para el año 2003 (333 acciones de supervisión) ✓ | | | | | | | | | | | | |
| Fuente de Información | Actas de Inspección física, Constancia de Verificación y/o Informes. | | | | | | | | | | | | |
| Datos históricos | 2002 | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Al I Trim</th> <th style="width: 25%;">Al II Trim</th> <th style="width: 25%;">Al III Trim</th> <th style="width: 25%;">Al IV Trim</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.130</td> <td style="text-align: center;">2.898</td> <td style="text-align: center;">3.655</td> <td style="text-align: center;">4.038</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">28.0%</td> <td style="text-align: center;">71.8%</td> <td style="text-align: center;">90.5%</td> <td style="text-align: center;">100.0%</td> </tr> </tbody> </table> | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim | 1.130 | 2.898 | 3.655 | 4.038 | 28.0% | 71.8% | 90.5% | 100.0% |
| | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim | | | | | | | | | |
| | 1.130 | 2.898 | 3.655 | 4.038 | | | | | | | | | |
| 28.0% | 71.8% | 90.5% | 100.0% | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Al I Trim</th> <th style="width: 25%;">Al II Trim</th> <th style="width: 25%;">Al III Trim</th> <th style="width: 25%;">Al IV Trim</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">62</td> <td style="text-align: center;">154</td> <td style="text-align: center;">247</td> <td style="text-align: center;">333</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">18.6%</td> <td style="text-align: center;">46.2%</td> <td style="text-align: center;">74.2%</td> <td style="text-align: center;">100.0%</td> </tr> </tbody> </table> | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim | 62 | 154 | 247 | 333 | 18.6% | 46.2% | 74.2% | 100.0% | |
| Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim | | | | | | | | | | |
| 62 | 154 | 247 | 333 | | | | | | | | | | |
| 18.6% | 46.2% | 74.2% | 100.0% | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Al I Trim</th> <th style="width: 25%;">Al II Trim</th> <th style="width: 25%;">Al III Trim</th> <th style="width: 25%;">Al IV Trim</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">62</td> <td style="text-align: center;">154</td> <td style="text-align: center;">247</td> <td style="text-align: center;">333</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">18.6%</td> <td style="text-align: center;">46.2%</td> <td style="text-align: center;">74.2%</td> <td style="text-align: center;">100.0%</td> </tr> </tbody> </table> | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim | 62 | 154 | 247 | 333 | 18.6% | 46.2% | 74.2% | 100.0% | |
| Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim | | | | | | | | | | |
| 62 | 154 | 247 | 333 | | | | | | | | | | |
| 18.6% | 46.2% | 74.2% | 100.0% | | | | | | | | | | |
| Meta para el año 2003* | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Al I Trim</th> <th style="width: 25%;">Al II Trim</th> <th style="width: 25%;">Al III Trim</th> <th style="width: 25%;">Al IV Trim</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">62</td> <td style="text-align: center;">154</td> <td style="text-align: center;">247</td> <td style="text-align: center;">333</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">18.6%</td> <td style="text-align: center;">46.2%</td> <td style="text-align: center;">74.2%</td> <td style="text-align: center;">100.0%</td> </tr> </tbody> </table> | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim | 62 | 154 | 247 | 333 | 18.6% | 46.2% | 74.2% | 100.0% |
| Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim | | | | | | | | | | |
| 62 | 154 | 247 | 333 | | | | | | | | | | |
| 18.6% | 46.2% | 74.2% | 100.0% | | | | | | | | | | |
| Frecuencia de Reporte a la DNPP | Trimestral ✓ | | | | | | | | | | | | |



CUADRO RESUMEN METAS 2003

| METAS | | I Trim | II Trim | III Trim | IV Trim |
|---|--|--------------|--------------|--------------|---------------|
| DESCRIPCIÓN | UNIDAD | CANTIDAD | CANTIDAD | CANTIDAD | CANTIDAD |
| SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LAS METAS ESTABLECIDAS EN LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES- PLAN MINIMO DE EXPANSIÓN Y TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA | Acta y/o informe por empresa supervisada | 13 | 30 | 45 | 60 |
| SUPERVISIÓN DE LA CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y LA OPERATIVIDAD EN TELEFONIA DE USO PUBLICO | Acta y/o informe de supervisión realizada. | 5 | 11 | 17 | 21 |
| SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, TASACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA Y MÓVIL | Acta y/o informe por empresa supervisada | 14 | 21 | 32 | 42 |
| FISCALIZACIÓN DE LOS APORTES 2002 - AL FITEL Y AL OSIPTEL | Acta y/o informe por empresa supervisada | 0 | 2 | 13 | 25 |
| SUPERVISIÓN DEL MARCO NORMATIVO DE USUARIOS.-EMPRESAS GRANDES MEDIANAS Y PEQUEÑAS | Acta y/o informe por empresa supervisada | 30 | 90 | 140 | 185 |
| TOTAL | | 62 | 154 | 247 | 333 |
| PORCENTAJE | | 18,6% | 46,2% | 74,2% | 100,0% |

DATOS HISTÓRICOS - ACCIONES DE SUPERVISIÓN 2002

| METAS | | I Trim | II Trim | III Trim | IV Trim |
|---|--|--------------|--------------|--------------|---------------|
| DESCRIPCIÓN | UNIDAD | CANTIDAD | CANTIDAD | CANTIDAD | CANTIDAD |
| SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LAS METAS ESTABLECIDAS EN LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES- PLAN MINIMO DE EXPANSIÓN Y TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA | Acta y/o Informe por empresa supervisada | 21 | 30 | 49 | 61 |
| SUPERVISIÓN DE LA CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y LA OPERATIVIDAD EN TELEFONIA DE USO PUBLICO | Actas de verificación | 1062 | 2750 | 3408 | 3730 |
| SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, TASACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA Y MÓVIL | Acta y/o Informe por empresa supervisada | 10 | 24 | 33 | 42 |
| FISCALIZACIÓN DE LOS APORTES 2001 - AL FITEL Y AL OSIPTEL | Acta y/o Informe por empresa supervisada | 0 | 0 | 8 | 25 |
| SUPERVISIÓN DEL MARCO NORMATIVO DE USUARIOS.-EMPRESAS GRANDES MEDIANAS Y PEQUEÑAS | Acta y/o Informe por empresa supervisada | 37 | 94 | 157 | 180 |
| TOTAL | | 1130 | 2898 | 3655 | 4038 |
| PORCENTAJE | | 28,0% | 71,8% | 90,5% | 100,0% |

Nota: En el año 2003 se ha variado el sistema de verificación y computo de supervisiones de continuidad, debido a la aprobación del Reglamento de Continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de TT PP, aprobado mediante Res. N°069-2002-CD/OSIPTEL publicado el 26.12.2002

Hasta el año 2002, se consideraba como una supervisión de continuidad del servicio a las llamadas que se realizaban a cada uno de dos mil seiscientos cuarenta y cinco (2645) centros poblados del contrato de concesión de TdP.

A fines del año pasado se aprobó el "Reglamento sobre la continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en centros poblados rurales"; en tal virtud, las empresas se encuentran obligadas a reportar las interrupciones del servicio y el reporte de tráfico diario por teléfono público, por lo que se tomó la decisión de modificar la metodología de supervisión antes descrita. Cabe señalar que este reglamento también abarca a los teléfonos rurales instalados por otros operadores, actualmente se aplica a TdP y a Gilat to Home Perú S.A.

En el Artículo 4° de este reglamento se establece que la empresa concesionaria deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- i) El tiempo fuera de servicio (continuo o no) por teléfono público no podrá ser superior a siete (7) días calendario durante un (1) mes calendario.
- ii) La empresa concesionaria no podrá mantener, en cada año calendario, un teléfono público en la condición de fuera de servicio por un periodo mayor a treinta (30) días calendario, sean éstos continuos o alternados.
- iii) En un (1) mes calendario, el número de teléfonos públicos que superen lo dispuesto en el primer párrafo del numeral i) no será mayor al cinco por ciento (5%) del número total de teléfonos públicos.



PROPUESTA DE INDICADORES Y METAS DE GESTION

OBJETIVO ESTRATÉGICO: IMPULSAR Y PROMOVER EL ACCESO UNIVERSAL A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

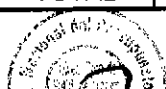
| CONCEPTOS | DEFINICIÓN | | | | |
|--|--|---------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| Indicador | Culminación de instalaciones del Programa de Proyectos Rurales (PPR) | | | | |
| Tipo de indicador | Continuo de incremento | | | | |
| Fundamento | <p>El fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL) es un fondo destinado a la provisión del Acceso Universal, que fue creado obedeciendo a la necesidad de contar con un mecanismo de equidad que procure financiar la provisión de servicios de telecomunicaciones en áreas rurales y lugares considerados de preferente interés social.</p> <p>Se dispuso al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL) como administrador del fondo. Se estableció además que los proyectos para la aplicación de estos fondos serían seleccionados por OSIPTTEL y aprobados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).</p> | | | | |
| Ámbito del desempeño | Cobertura | | | | |
| Forma de cálculo | Número de instalaciones en nuevas localidades | | | | |
| Fuente de Información | Actas de instalación | | | | |
| Datos históricos | 2001 | 2002 ^(*) | | | |
| | | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | 1,414 | 553 | 1.169 | 2.389 | 3.396 |
| Meta para el año 2003 | | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | | 500 ^(**) | 1.000 ^(**) | 1.200 ^(**) | 1.358 ^(***) |
| Frecuencia de Reporte a la DNPP | Trimestral | | | | |

^(*) Se incluyen las instalaciones correspondientes al Proyecto de Incremento de la Penetración de Teléfonos Públicos Comunitarios en el Interior del País.

^(**) Sujeto a cambios en cronograma detalle de instalación por parte de las empresas a cargo de los proyectos financiados por FITEL, pues los contratos de financiamiento no especifican número de instalaciones por trimestre, sino de acuerdo a metas totales para cada proyecto

^(***) Número de teléfonos públicos por instalar para culminar el Programa de Proyectos Rurales (PPR) según el detalle:

| | Proyectos | Año 2001 | Año 2002 | Año 2003 | Acumulado |
|-------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| OSP/PER/344/500 | Fitel 1 | 214 | 0 | 0 | 214 |
| OSIPTTEL/FITEL/001-99 | Fitel 2 | 1010 | 1062 | 0 | 2072 |
| OSIPTTEL/FITEL/001-2000 | Fitel 3 | 190 | 742 | 1358 | 2290 |
| OSIPTTEL/FITEL/001-2001 | Fitel 4 | 0 | 1592 | 0 | 1592 |
| | TOTAL | 1414 | 3396 | 1358 | 6168 |



PROPUESTA DE INDICADORES Y METAS DE GESTION

OBJETIVO ESTRATEGICO : ORIENTAR A LOS USUARIOS Y CAUTELAR SUS DERECHOS

| CONCEPTOS | DEFINICIÓN | | | | |
|--|---|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Indicador | Departamentos con presencia ^(*) de OSIPTEL | | | | |
| Tipo de Indicador | Específico | | | | |
| Fundamento | <p>Ampliar la cobertura de los servicios de información y facilidades para la tramitación de reclamos en provincias a través del diseño, desarrollo e implementación de módulos/oficinas de atención y orientación a nivel nacional, mediante el establecimiento de acuerdos y firmas de convenios con entidades interesadas en la protección de los derechos del consumidor.</p> <p>Los departamentos atendidos son Lima, La Libertad, Arequipa, Cuzco, Loreto, Piura, Junín y Lambayeque.</p> | | | | |
| Ambito del desempeño | Cobertura | | | | |
| Forma de cálculo | Número de nuevos departamentos con presencia de OSIPTEL ^(*) | | | | |
| Fuente de Información | Informes de ejecución | | | | |
| Datos históricos | 2001 | 2002 | | | |
| | | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | 5 departamentos | - | - | - | 3 departamentos |
| Meta para el año 2003 ** | | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | | 1 departamento | 3 departamentos | 5 departamentos | 6 departamentos |
| Frecuencia de Reporte a la DNPP | Trimestral | | | | |

(*) Presencia directa, virtual o a través de terceros

(**) Posibles departamentos en que OSIPTEL tendrá presencia: Ica, Puno, Ancash, Cajamarca, Huanuco, Tacna, Ayacucho, San Martín y/o Ucayali.



PROPUESTA DE INDICADORES Y METAS DE GESTION

OBJETIVO ESTRATEGICO : ORIENTAR A LOS USUARIOS Y CAUTELAR SUS DERECHOS

| CONCEPTOS | DEFINICIÓN | | | | |
|------------------------------------|--|---|---|---|---|
| Indicador | Apelaciones resueltas ✓ | | | | |
| Tipo de indicador | Continuo de incremento ✓ | | | | |
| Fundamento | Cumplir con los plazos de resolución de apelaciones en segunda instancia establecidos en la Directiva de Reclamos No 015-99/CD-OSIPTEL. | | | | |
| Ambito del desempeño | Eficiencia y costo | | | | |
| Forma de cálculo | # de expedientes de apelación resueltos al 31.12.03 ÷ # de expedientes ingresados cuyo plazo máximo de resolución se encuentra entre el 01.04.03 y el 31.12.03 ✓ | | | | |
| Fuente de Información | Base de datos del TRASU | | | | |
| Datos históricos | 2001 | 2002 | | | |
| | | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | Apelaciones resueltas al 100% en los plazos establecidos | Apelaciones resueltas al 100% en los plazos establecidos | Apelaciones resueltas al 100% en los plazos establecidos | Apelaciones resueltas al 100% en los plazos establecidos | Apelaciones resueltas al 100% en los plazos establecidos |
| | Promedio mensual de recursos resueltos: 875 Pico de recursos resueltos: 1.231 | | | | |
| Meta para el año 2003 ³ | | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | | 100% si expedientes ingresados por mes es menor a 1.000 | 100% si expedientes ingresados por mes es menor a 1.000 | 100% si expedientes ingresados por mes es menor a 1.000 | 100% si expedientes ingresados por mes es menor a 1.000 |
| | | 40% del exceso si expedientes ingresados por mes es entre 1.000 y 1.500 | 40% del exceso si expedientes ingresados por mes es entre 1.000 y 1.500 | 40% del exceso si expedientes ingresados por mes es entre 1.000 y 1.500 | 40% del exceso si expedientes ingresados por mes es entre 1.000 y 1.500 |
| Frecuencia de Reporte a la DNPP | Trimestral | | | | |

³ a. Si la cantidad de expedientes ingresados no supere los 1.000 mensuales, el compromiso será resolver el 100%.

b. Si la cantidad de expedientes ingresados se encuentra entre los 1.000 y 1.500 mensuales, el compromiso será resolver el 100% de 1.000 y el 40% del exceso.



PROPUESTA DE INDICADORES Y METAS DE GESTION

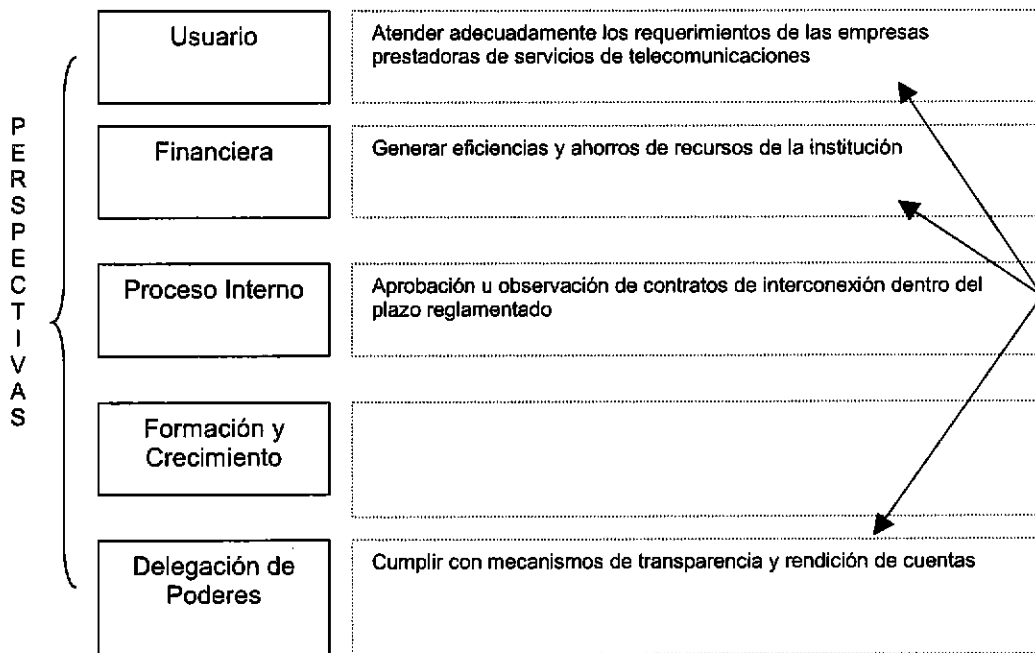
OBJETIVO ESTRATEGICO : LOGRAR EFICACIA, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA TOTALIDAD DE FUNCIONES Y PROCESOS DE GESTION INSTITUCIONAL

| CONCEPTOS | DEFINICIÓN | | | | |
|--|---|-----------|------------|-------------|---|
| Indicador | Certificación ISO 9000 ✓ | | | | |
| Tipo de indicador | Específico ✓ | | | | |
| Fundamento | <p>La globalización, y la constante búsqueda de la excelencia ha llevado a las organizaciones a enfrentarse a usuarios cada vez más exigentes.</p> <p>OSIPTEL, como parte de su permanente actitud hacia el mejoramiento continuo y preocupado por el desarrollo del sector telecomunicaciones, considera muy importante crear un Sistema de Aseguramiento de Calidad acorde a las exigencias de las Normas Internacionales ISO 9000.</p> <p>El esfuerzo de OSIPTEL para implantar un sistema de calidad, permitirá una mejor prestación de sus servicios a los usuarios de telecomunicaciones y empresas reguladas, contando con procedimientos confiables y. Se logrará así elevar la calidad de los servicios que OSIPTEL brinda, satisfaciendo, e incluso superando, las expectativas de nuestros clientes. Lograr esto involucra un cambio en la gestión del OSIPTEL, enfocando sus esfuerzos hacia los clientes y armonizando adecuadamente las diversas actividades que involucra.</p> | | | | |
| Ambito del desempeño | Eficiencia | | | | |
| Forma de cálculo | Certificado ISO ✓ | | | | |
| Fuente de Información | Certificación ISO | | | | |
| Datos históricos | 2001 | 2002 | | | |
| | | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | - | - | - | - | - |
| Meta para el año 2003 | | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | | - | - | - | Certificación ISO 9000 en al menos dos (2) procesos ✓ |
| Frecuencia de Reporte a la DNPP | Anual | | | | |

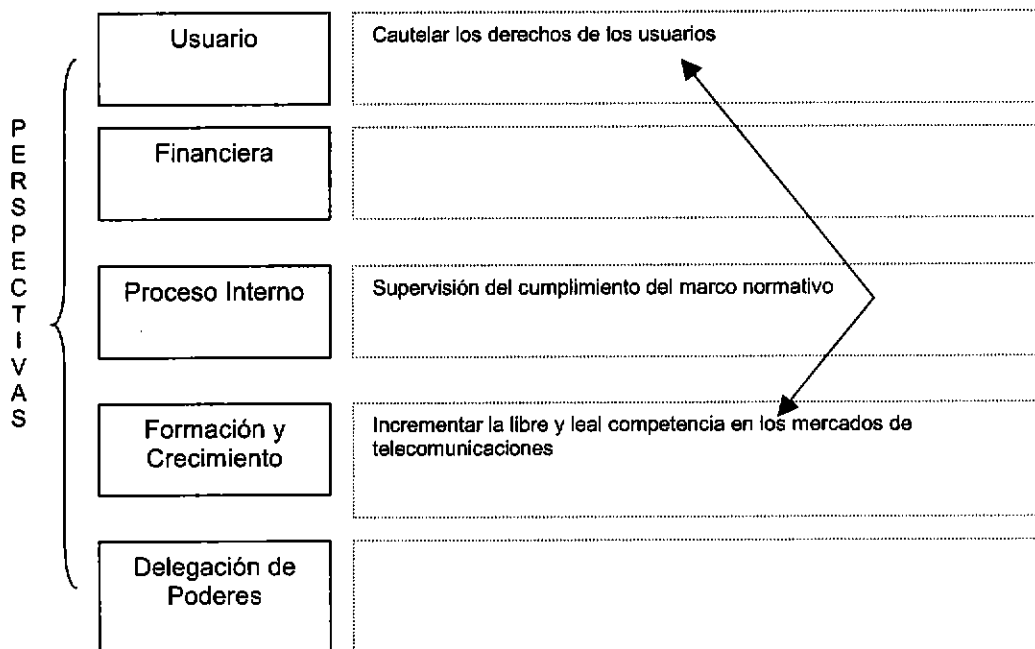


ESQUEMA DE RELACIÓN LÓGICA ENTRE INDICADORES Y COMPROMISOS

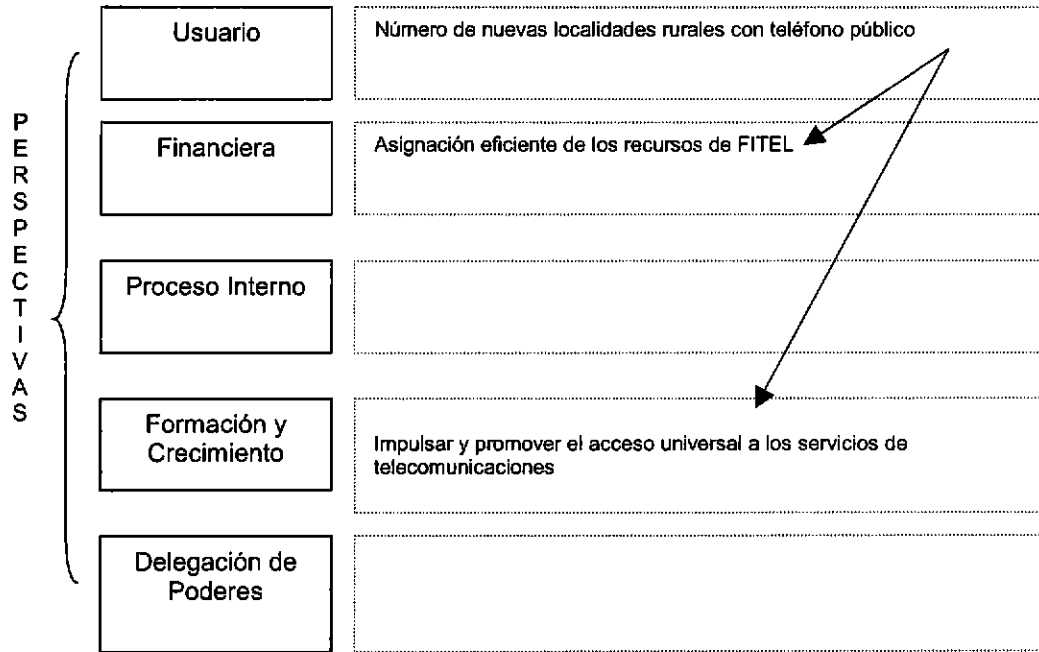
Indicador 1: Aprobación u observación de contratos de interconexión dentro del plazo reglamentado



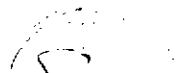
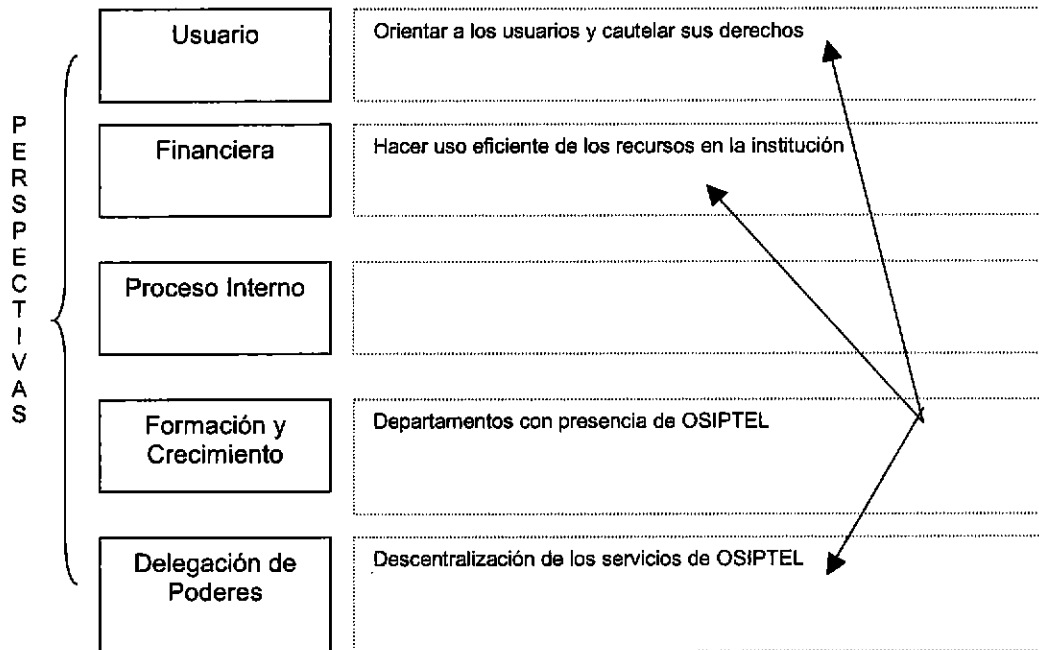
Indicador 2: Supervisión del cumplimiento del marco normativo



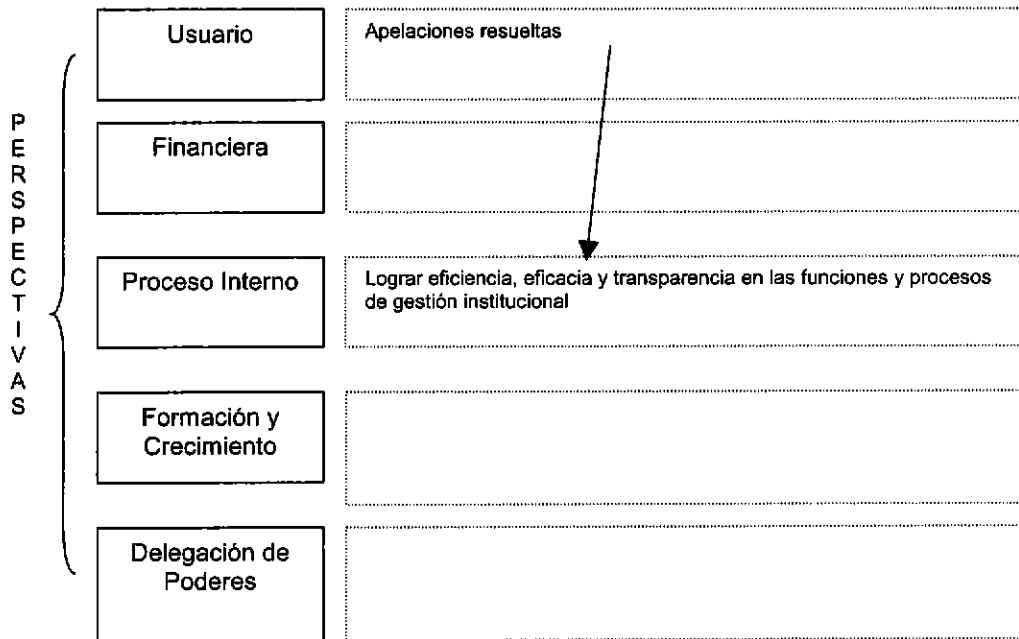
Indicador 3: Número de nuevas localidades rurales con teléfono público



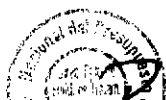
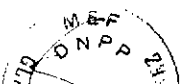
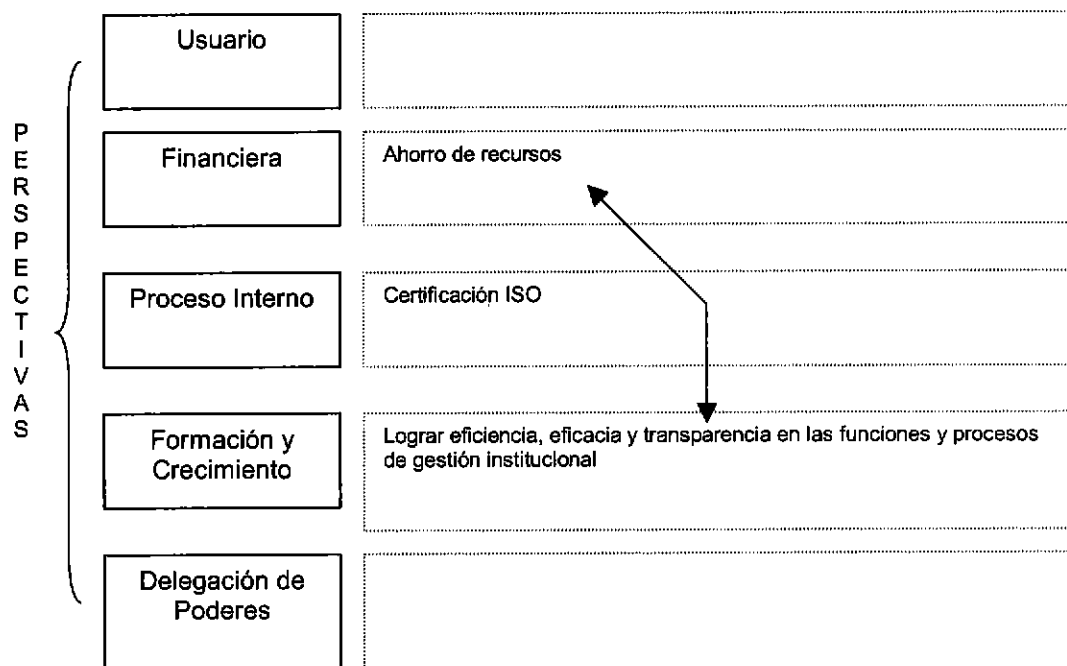
Indicador 4: Departamentos con presencia de OSIPTEL



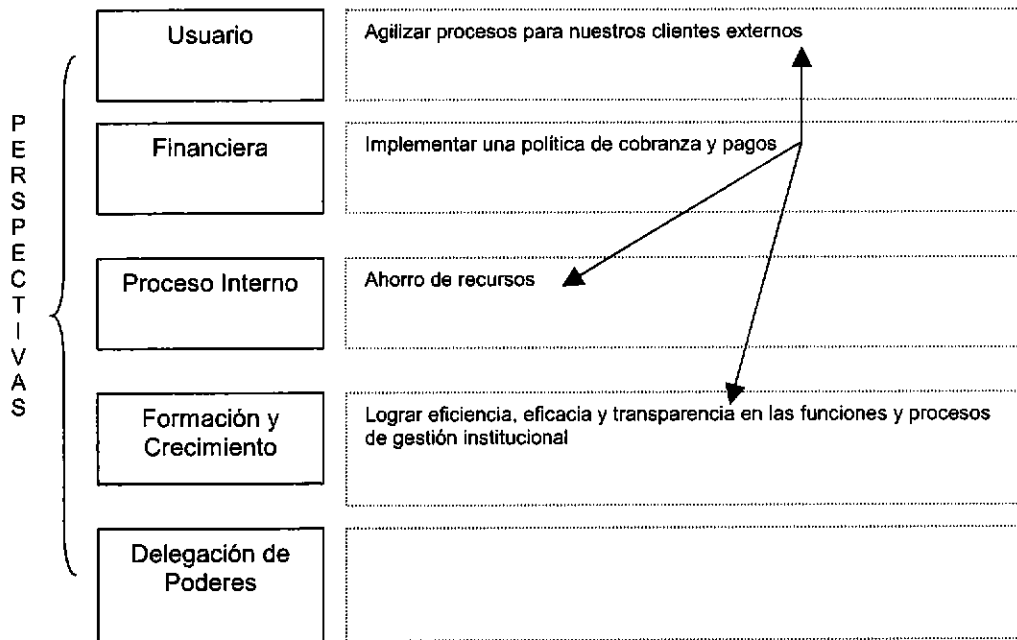
Indicador 5: Apelaciones resueltas



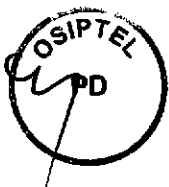
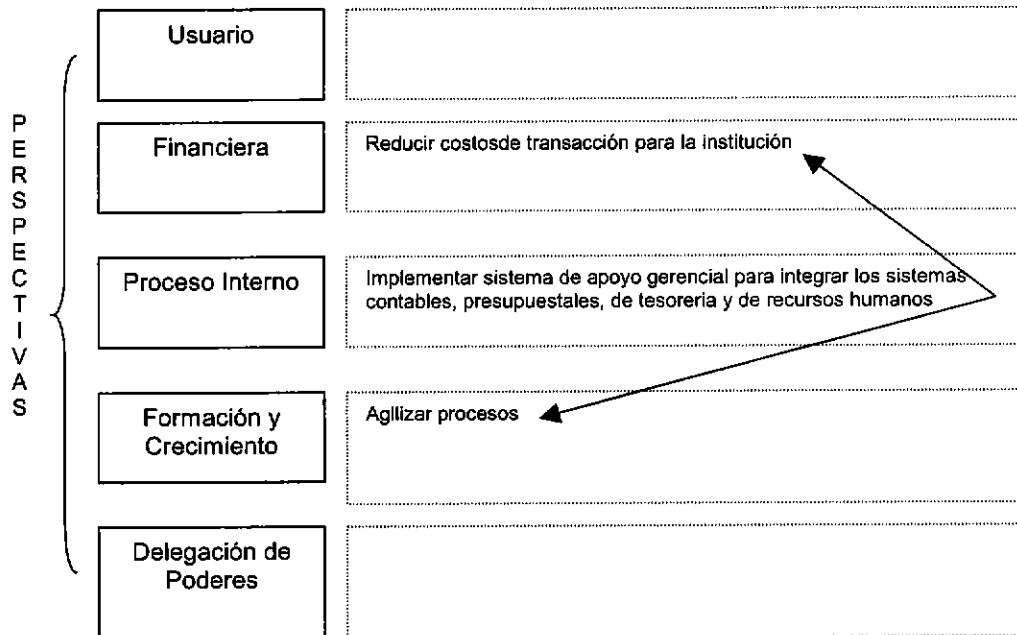
Indicador 6: Certificación ISO



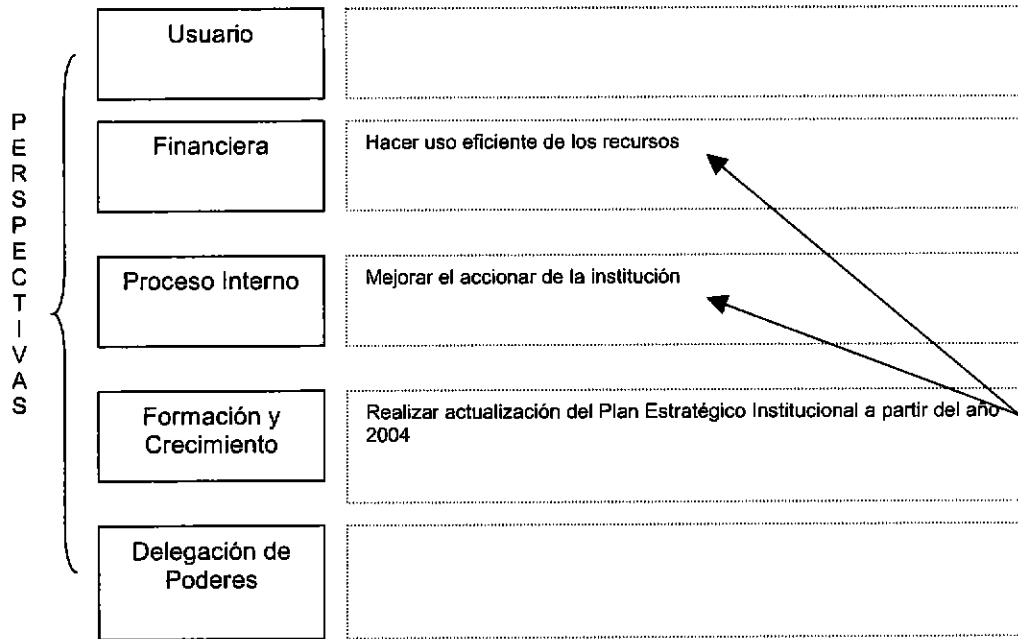
Compromiso 1: Implementar una política de cobranza y pagos



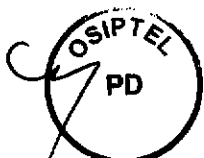
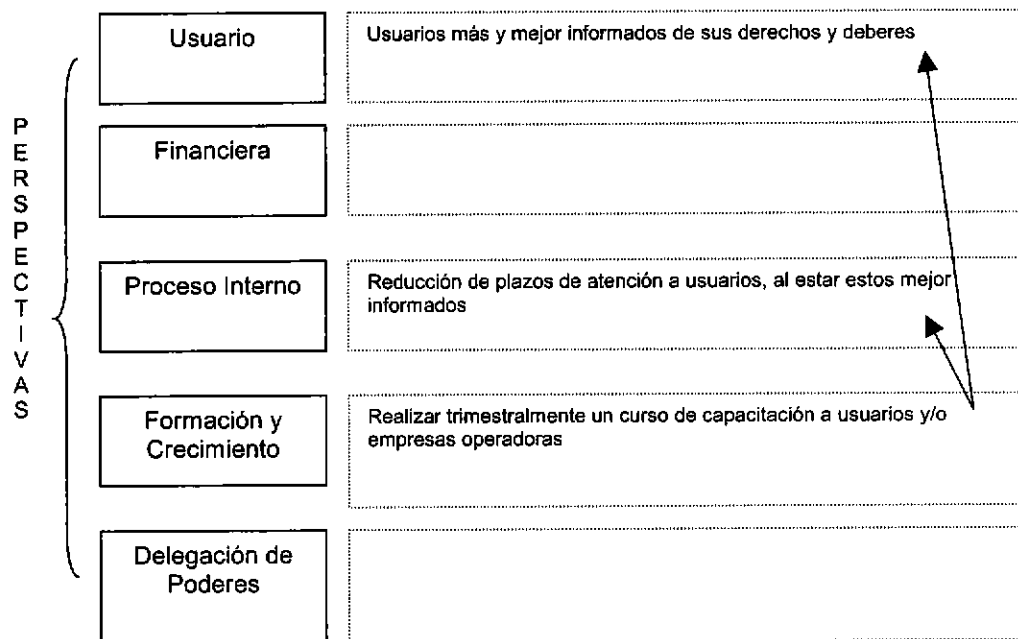
Compromiso 2: Implementar un sistema de apoyo gerencial



Compromiso 3: Realizar actualización del plan estratégico a partir del año 2004

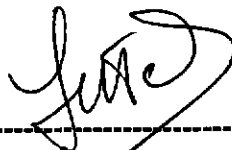


Compromiso 4: Realizar trimestralmente un curso de capacitación a usuarios y/o funcionarios de empresas



**SUSTENTO DEL MONTO DEL BONO DE PRODUCTIVIDAD
RESUMEN DE LA PLANILLA CONTINUA⁴ DEL MES DE ENERO 2003**

| CONCEPTOS REMUNERATIVOS⁵ | IMPORTE (S/.) |
|--|--------------------------|
| Remuneración Integrada | |
| Sueldo Básico | 895,646 |
| Bonificación al Cargo | |
| Inc. AFP 10.23% | 2,884 |
| Inc. AFP 3% | 932 |
| Asignación Familiar | 2,800 |
| Asignación alimenticia | |
| Bonificación Riesgo de Caja | |
| Asignación por contacto con productos químicos | |
| Bonificación por manejo de Fondos | |
| Zona de Emergencia | |
| Riesgo de Caja | |
| Bonificación por tiempo de servicios | |
| Movilidad | |
| Otras bonificaciones (detallar) | |
| TOTAL | 902,262 |



 Jefe de Personal o el
 que haga sus veces



⁴ Corresponde al total de ingresos mensuales de carácter continuo percibidos por el personal de la Entidad. No considera reintegros, CTS, y cualquier otro concepto remunerativo de carácter ocasional

⁵ Se debe detallar todos los conceptos remunerativos de carácter continuo percibidos por los trabajadores de la entidad en el mes de enero 2003.

