ANEXO 2 - A

Detalle de Modificaciones del Plan Operativo Institucional - POI 2019

Por Unidades Orgánicas

ivel	Gerencia	Modificaciones			
		Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia - GPRC				
rea	Modificar o derogar las normas de acuerdo al análisis de la eficacia de las mismas, siguiendo los estándares RIA. **(Producto 2)**	Modificación de la cantidad anual	Propuesta de Norma: 3	Propuesta de Norma: 4	Se incluye norma "Medidas extraordinarias", en concordancia con el GANTT y se modifica programación de acuerdo a lo acordado con la Alta Dirección.
rea	Gestionar cursos de capacitación dirigidas al equipo técnico para adquirir competencias técnicas para realizar VIC. **(Acción Común)**	Reprogramación	Personal especializado capacitado: 2 en el III Trim	Se ejecutará en el IV trimestre	Si bien se solicitó la capacitación, Recursos Humanos ha informado que la misma ha sido incluida en el PDP (Plan de desarrollo de personas) y se ejecutará dentro del IV trimestre, dada la oferta académica de este tipo de cursos.
	Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU				
ic.	% de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada. **(Producto 3)**	Modificación de la cantidad anual	Porcentaje: PD	Porcentaje: >= 77.4%	Se formaliza la inclusión de la meta del indicador, de manera que se mantenga como referencia el 77.4% obtenido como LB en el año 2018. Cabe precisar que el presente año la metodología de recojo de información es distinta por lo que podrían presentarse modificaciones en la cuantificación de este indicador.
ic.	% de usuarios satisfechos con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL. **(Producto 3)**	Modificación de la cantidad anual	Porcentaje: PD	Porcentaje: >= 87.6%	Se formaliza la inclusión de la meta del indicador, de manera que se mantenga como referencia el 87.6% obtenido como LB en el 2018.
ic.	% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación brindado por el OSIPTEL **(Producto 3)**	Modificación de la cantidad anual	Porcentaje: LB	Porcentaje: 60%	Se formaliza la inclusión de la meta del indicador de acuerdo a lo aprobado en el PEI.
rea	Desarrollar y difundir aplicaciones para captar información sobre problemas de los usuarios y para informar a estos sobre los estándares de atención. **(Producto 3)**	Eliminación de tarea	-	-	Debido a que se está duplicando con una tarea programada en el marco de las actividades de implementación del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva (Tarea 2.4 de la AEI 03.01 "Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunica implementada" que está incluido en el POI de Acción Común.

Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
-	rea	Realizar estudio de análisis de las problemáticas en la calidad de atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en los que se definan los instrumentos que atenderán cada una de estas problemáticas. **(Producto 3)**	Eliminación de tarea	-	-	Debido a que estará contenida en la nueva tarea "Realizar un estudio de Análisis de Impacto Regulatorio respecto a la información brindada a los usuarios a través de los modelos de contrato de abonado y las páginas web de las empresas operadoras" la cual fue solicitada por la Alta Dirección.
-	rea	Elaborar un reporte sobre el incumplimiento de las empresas operadoras en elevar apelaciones y quejas al OSIPTEL. **(Producto 3)**	Eliminación de tarea	-	-	En tanto se han encontrado una serie de inconsistencias en cierta información estadística de atención de reclamos que se utilizan para la cuantificación de este problema, se plantea la suspensión del mismo hasta que producto del análisis y revisión de expedientes de reclamos, se subsanen los mencionados errores. Se reprogramará para el 2020.
-	rea	Elaborar un reporte sobre el bloqueo de equipos no realizado por las empresas operadoras a pesar de los requerimientos de los usuarios. **(Producto 3)**	Modificación de la cantidad anual	Reporte interpretativo aprobado: 2	Reporte interpretativo aprobado: 1	En tanto las actividades que se han programado para la atención de este problema aún se encuentran en implementación, se considera conveniente posponer la presentación de este producto VIC para el primer trimestre del 2020.
-	rea	Elaborar un reporte sobre el elevado número de reclamos y cuestionamientos presentados por parte de los usuarios que desconocen haber contratado el servicio. **(Producto 3)**	Reprogramación	Reporte interpretativo aprobado: 1 en el III Trim	Se ejecutará en el IV trimestre	Debido a que la reunión de sustentación para la aprobación del reporte fue reprogramada para diciembre.
-	rea	Elaborar un reporte sobre los equipos que figuran como recuperados sin haberlos reportado a la empresa operadora. **(Producto 3)**	Eliminación de tarea	-	-	Producto de las gestiones de casos realizadas y su respectivo reporte a la Gerencia de Supervi Fiscalización, los casos de equipos terminales móviles que han sido recuperados sin haber sido solicitado por los usuarios han disminuido considerablemente. En ese sentido, se considera cor excluir este Producto VIC ya que no contamos con mayor información sobre la existencia del pr
-	rea	Realizar un diagnóstico de la información de reclamos en primera instancia de las empresas operadoras. **(Acción Común)**	Reprogramación	Diagnóstico concluido: 1 en el III Trim	Se ejecutará en el IV trimestre	Debido a que la GPSU priorizó la elaboración del Análisis de Calidad Regulatoria de la modifica TUO de las Condiciones de Uso, el diagnóstico se presentará en diciembre.

Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	rea	Elaborar un instructivo de acceso a la información que detalle los campos y las herramientas que facilitarían el acceso a la información de reclamos en primera instancia. **(Acción Común)**	Eliminación de tarea	-	-	De acuerdo a las actividades programadas en el Informe de Implementación del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva aprobado en setiembre, esta actividad se encuentra programada para el primer trimestre del 2020.
	rea	Gestionar la contratación de un apoyo técnico para el desarrollo de procesos y diseño de proyectos. **(Acción Común)**	Eliminación de tarea	-	-	De acuerdo a las actividades programadas en el Informe de Implementación del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva aprobado en setiembre.
	rea	Evaluar el ATUS, las gestiones e intervenciones de casos de usuarios. **(Acción Común)**	Eliminación de tarea	-	-	De acuerdo a las actividades programadas en el Informe de Implementación del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva aprobado en setiembre, esta actividad se encuentra programada para el segundo trimestre del 2020.
		Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF				
	rea	Gestionar el servicio para el desarrollo, implementación y administración del RENTESEG **(RENTESEG)**	Eliminación de tarea	-	-	El 4 de abril de 2019 se publicó el nuevo Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, el cual fue aprobado mediante Decreto Supremo Nº 007-2019-IN, y que ha conllevado a adecuar las Normas Complementarias para la Implementación del RENTESEG (en adelante, Normas Complementarias), inicialmente aprobadas mediante Resolución N° 081-2017-CD/OSIPTEL. El nuevo Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338 estableció, entre otros aspectos, un nuevo enfoque en cuanto a la implementación del RENTESEG, como por ejemplo consultas en línea para altas nuevas, bloqueos de equipos terminales móviles previa consulta en línea, entre otros. En ese sentido, el Equipo Técnico del RENTESEG elaboró el "Proyecto de Normas Complementarias", el cual fue aprobado por el Consejo Directivo del OSIPTEL el 5 de septiembre de 2019 y que será puesto a disposición de la ciudadanía y de los interesados para comentarios por un periodo de quince (15) días hábiles. Estas Normas Complementarias principalmente establecerán los instructivos y procedi requeridos conforme al nuevo marco normativo, así como la nueva fecha de inicio de la Tercera RENTESEG. Lo anteriormente expuesto, obligará a reprogramar la ejecución de la presente ac hasta el segundo trimestre del 2020.
		Secretaría Técnica - ST				
	rea	Gestionar el desarrollo de un sistema de denuncias y reclamaciones electrónicas formales para los procedimientos de controversias. **(Producto 2)**	Eliminación de tarea	-	-	Por disposición de la Alta Dirección, al establecer el cronograma de implementación de los Clús caso de la función de solución de controversias se le asignó la prioridad cinco. En tal sentido, si ejecución no se llevará a cabo en este período anual 2019 al considerar que esta actividad está relacionada con el desarrollo del clúster de solución de controversias.

Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	...rea	Identificar conductas o problemas de competencia que son materia de investigación de oficio de manera que puedan ser desarrolladas oportunamente. **(Producto 2)**	Modificación de la cantidad anual	Informes de Investigación: 4	Informes de Investigación: 3	Como consecuencia del alto número de expedientes de controversias ingresados desde el segundo semestre del año pasado a la fecha, se ha elevado la carga laboral del área debido a que la tramitación propia de cada caso, involucra la absolución de diversos escritos, solicitudes de confidencialidad, excepciones, reconsideraciones y/o apelaciones presentadas por las partes; asimismo se vienen tramitando dos casos de libre competencia y dos de competencia desleal, que implican realizar una etapa de investigación e instrucción, con un plazo de caducidad. Como consecuencia de lo señalado, se ha reevaluado la ejecución de las actividades a cargo de la Secretaría Técnica.
		Gerencia de Oficinas Desconcentradas - GOD				
	...rea	Elaborar información estadística periódica sobre la problemática más frecuente de los usuarios en regiones para su presentación a la GCC y GSF. **(Producto 3)**	Modificación de la cantidad anual	Informes: 4	Informes: 3	Se elimina el informe programado para el mes de octubre, el cual analizaría la casuística del tercer trimestre de este año. La evaluación se realizará al cierre del segundo semestre del año 2019 y se reportará en el POI 2020. De esta manera, se focalizarán en el Informe de diagnóstico de las oficinas desconcentradas solicitado por la GG para el mes de diciembre.
		Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística - GTICE				
	...rea	Implementación de plataforma tecnológica de notificaciones electrónicas	Eliminación de tarea	-	-	Debido a que la Gerencia Usuaria entregó los Términos de Referencia para revisión en el mes de setiembre. Solo se realizaría el Plan de trabajo de la implementación de la plataforma, la cual estará programada para el IV trimestre.
	...rea	Gestionar la implementación del nuevo sistema de planillas	Eliminación de tarea	-	-	Debido que la Gerencia Usuaria se encuentra revisando los Términos de Referencia. Solo se realizaría el Plan de trabajo del sistema de planillas, la cual estará programada para el IV trimestre.
	...rea	Implementación de Intranet Institucional	Eliminación de tarea	-	-	Debido a que el área usuaria desistió del requerimiento para el presente año.
	...rea	Acceso digital para que los documentos del Consejo Directivo se remitan por dicha vía y ya no se entreguen en físico a los señores consejeros	Eliminación de tarea	-	-	Debido a que el área usuaria desistió del requerimiento.
	...rea	Implementar la Plataforma para la transferencia de Información al TRASU	Eliminación de tarea	-	-	No se podría implementar la plataforma del TRASU hasta que se realice el "Rediseño de Proce de acuerdo a la nueva programación se realizaría en el 2020.

Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	rea	Acondicionamiento del servidor para la implementación del Repositorio Institucional del Osiptel	Reprogramación	Servidor implementado: 1 en el III trimestre	Se ejecutará en el IV trimestre	Por disponibilidad del espacio en discos que se adquirirán en el mes de noviembre / diciembre del presente año.
		Gerencia de Administración y Finanzas - GAF				
	ic.	% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño	Modificación de la cantidad anual	Porcentaje: LB+2ptos%	Porcentaje: 44 anual	En el mes de julio de 2019 se obtuvieron los resultados de la evaluación de competencias del periodo 2018-II con lo cual pudimos establecer la línea base que fue del 42%; en tal sentido, se solicita especificar la meta para el año 2019 en lo que se respecta a este indicador.
	rea	Gestionar capacitación en materia sindical	Eliminación de tarea	-	-	Debido a que esta capacitación iba a estar contemplada dentro de la contratación del servicio de asesoría en materia de negociación colectiva del trabajo en el sector público; sin embargo, debido a que no se llegó a un acuerdo con el Sindicato, el objeto de la contratación cambió de "Asesoría en materia de negociación colectiva" a "Asesoría Arbitral", la cual ya no contempla dicha capacitación.
	rea	Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley	Modificación de la cantidad anual	Factura: 12	Factura: 11	La factura y conformidades del mes de diciembre 2019 se efectuará en el mes de enero 2020.
	rea	Gestionar la facturación del Seguro Médico de Practicantes	Modificación de la cantidad anual	Factura: 12	Factura: 11	
		Gerencia de Comunicación Corporativa - GCC				
	ic.	Índice de Reputación del OSIPTEL.	Modificación de la cantidad anual	Índice: 9.08	Índice: LB	A sugerencia de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (Memorando N°00086-GPP/2019), y con participación de su equipo de trabajo y la opinión de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia GPRC, se ha replanteado la fórmula de cálculo del Índice de Reputación para el 2019, por lo que, solicitamos considerar el resultado que tendremos en diciembre de este año como la Línea de Base de este indicador.
	rea	Diseñar y ejecutar campañas de comunicación interna para reforzar identidad y cultura organizacional	Eliminación de tarea	-	-	Se solicita el traslado de estas metas programadas en el III y IV trimestre del POI de Gerencia Comunicación Corporativa al POI de la Gerencia de Administración y Finanzas GAF, debido a decisión de la Alta Dirección, las actividades de Comunicación Interna son supervisadas por la Presidencia del Consejo Directivo y reportadas a la GAF, unidad orgánica que tiene en su POI asignación de los recursos para el financiamiento de las actividades de Comunicación Interna.
	rea	Diseñar y gestionar la impresión de afiches para carteleras, de acuerdo a necesidad	Eliminación de tarea	-	-	
	rea	Gestionar la producción de videos para soporte de campañas de comunicación interna	Eliminación de tarea	-	-	
	rea	Producir videos con mensajes de la Alta Dirección	Eliminación de tarea	-	-	
6	Tarea	Evaluar resultados del Plan de Comunicación Interna	Eliminación de tarea	-	-	

Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
		Gerencia de Planeamiento y Presupuesto - GPP				
	ic.	% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema	Modificación de la cantidad anual	Porcentaje: PD	Porcentaje: 11%	Se solicita especificar la meta para el año 2019 en lo que respecta a este indicador.
	rea	Adecuar la Gestión por Procesos Institucional conforme a la norma técnica N° 001-2018-SGP (Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración Pública)	Eliminación de tarea	-	-	Esta tarea fue programada conforme a la norma técnica N° 001-2018-SGP, pero para iniciar su aplicación en la institución se determinó comenzar con las tareas siguientes: 1. Realizar una Capacitación de Gestión de Procesos al Proyecto de Atención de Reclamos (Proceso Core de OSIPTEL), a fin de formar la cultura de procesos. 2. Desarrollar el Diseño y Caracterización AS-IS de los principales procesos del Proyecto de Atención de Reclamos considerando la norma técnica N° 001-2018-SGP, a nivel de procesos, subprocesos, actividades y tareas. Ambas tareas fueron un requerimiento de la Alta Dirección para dar inicio a una Mejora de Procesos.
	rea	Formulación de la Ficha Simplificada del Proyecto: "Rediseño de los procesos de solución de reclamos de usuario", Código Unificado: 2356208	Eliminación de tarea	-	-	Según el Informe Nº 00095-GPP/2019 aprobado por la Gerencia General el proyecto de rediseño del proceso de Solución de Reclamos de Usuarios concluirá en el mes de marzo del 2020; por lo tanto, la aprobación de la Ficha Simplificada del proyecto de inversión deberá desarrollarse concluido el estudio de rediseño; es decir, en el año 2020.
	rea	Reporte de seguimiento del sistema de vigilancia a nivel institucional.	Modificación de la cantidad anual	Reporte: 2	Reporte: 1	De acuerdo al desarrollo de las actividades del sistema de VIC, se ha visto por conveniente que este reporte se desarrolle en el cuarto trimestre ya que su objetivo de recoger observaciones y propuestas de mejora para el Sistema, se lograría mejor luego de un periodo mayor en el cual pueda observarse como se van desarrollando los productos y sus filtros, así como la sustentación de estos y la implementación de acciones derivadas formuladas.
	rea	Revisar el Programa Presupuestal del OSIPTEL de acuerdo a los lineamientos del PEI.	Eliminación de tarea	-	-	De acuerdo a la disposición dada por la Alta Dirección en el I Semestre del año, el Plan Estraté OSIPTEL fue revisado y actualizado y a la fecha se encuentra en proceso de aprobación por el Rector. En tal sentido, teniendo en cuenta que dicho proceso implicó la revisión de los lineamie estratégicos del PEI, desarrollar la revisión del Programa presupuestal - PP no será posible. Dicha revisión, de acuerdo a los lineamientos del nuevo PEI se efectuará en el I trimestre del si año, coincidiendo con la actualización que debe efectuarse al PP a fin de gestionar su aprobaci año fiscal 2021.
6	Tarea	Capacitar sobre el Ciclo de Conocimiento (Identificar/capturar, organizar, compartir, usar/reusar)	Modificación de la cantidad anual	Capacitación: 2	Capacitación: 1	En la actualidad se cumplió con el objetivo de la tarea y sería más eficiente la programación de nueva capacitación, en cuanto se avance con la implementación de la herramienta informática para gestionar el conocimiento.

Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
-	·ea	Establecer Directrices para la programación de Presupuesto Público	Eliminación de tarea	-	-	Debido a que la Directiva Nº 002-2019-EF/50.01 Directiva de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria, fue publicada con fecha 21.01.2019 y modificada el 16.07.2019, marco legal que nos permitió realizar la Programación Multianual y la Formulación Presupuestaria. En ese sentido, ya no era necesario elaborar la directiva interna de programación.
-	·ea	Implementar un sistema (Aplicativo) de Programación Presupuestal Institucional	Eliminación de tarea	-	-	Por cuanto la herramienta se realizará a través del Software Factory, estimándose su ejecución para el año 2020.
-	·ea	Gestionar la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura - PIA	Reprogramación	PIA aprobado: 1 en el III Trim	Se ejecutará en el IV trimestre	La aprobación de la Ley de Presupuesto se efectúa en el último trimestre, consecuentemente el PIA Institucional se aprueba en el IV trimestre (mes de diciembre 2019).
-	·ea	Desarrollar la evaluación del presupuesto semestral I Semestre 2019	Eliminación de tarea	-	-	En virtud a lo normado en el DL Nº 1440 Decreto Legislativo del Sistema Nacional del Presupuesto Público, art. 58.1 El informe global de la gestión Presupuestaria se efectúa anualmente y esta a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas a través de la DGPP-MEF, en coordinación con el Pliegos y Entidades a las que se refiere el Título V. En ese sentido, de acuerdo a esta norma, ya no es necesario desarrollar la evaluación semestral.
-	·ea	Actualizar el MAPRO con los procesos del SGC (etapa1) y los nuevos procesos del PEI 2018-2022 (etapa2), de acuerdo con los lineamientos de la SGP.PCM	Eliminación de tarea	-	-	Del análisis realizado con el especialista en procesos, se considera que los rediseños de los procesos priorizados impactarán en el dimensionamiento de los procedimientos que deben ser contenidos en el MAPRO institucional, ello alineado a la implementación progresiva de la norma técnica N° 001-2018-SGP-GestiónPorProcesos. Se evaluará su oportuna incorporación en las actividades del año 2020.
-	·ea	Recertificación de Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01)	Eliminación de tarea	-	-	Conjuntamente con la gerencia responsable del proceso de orientación a usuarios-GPSU- se ha decidido no recertificar la carta de servicio de orientación en el presente año. Se programará la auditoría para el segundo semestre 2020, tiempo necesario para que maduren los distintos proyectos que viene desarrollando GPSU para identificar y actualizar las expectativas de los usuarios a nivel nacional, permita implementar las mejoras identificadas para bienestar de los usuarios.

Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	ea	Gestionar la medición del grado de madurez del Sistema de Control Interno en el Sistema de seguimiento del SCI de Contraloría	Eliminación de tarea	-	-	En el primer trimestre se había programado el informe de medición respecto al año 2018, este no se elaboró debido a que no había acceso al sistema de contraloría, porque estaban desarrollando el nuevo sistema informático que aplica a partir del 2019 de acuerdo a la nueva Directiva N° 006-2019-CG/INTEG) que establece los meses de enero de cada año para la evaluación del nivel de madurez del SCI de las entidades. En ese sentido la primera evaluación (en el nuevo sistema informático) será en enero 2020.
	ea	Actividades de capacitación a los miembros de Comité de Control Interno	Eliminación de tarea	-	-	La vigente directiva del sistema de control interno (Directiva N° 006-2019-CG/INTEG) deroga la conformación de los comités de control interno en las entidades. Por ello la capacitación fue excluida en la tercera modificación del PDP 2019.
	ea	Gestionar acciones de capacitación a los miembros del Comité de Riesgos	Eliminación de tarea	-	-	Se pidió la incorporación del curso en el PDP con el memorando Nro. 00098-GPP-2019 del 17 de abril, pero no se consideró en la resolución que aprueba la tercera modificación del PDP.

tal de metas modificadas

de modificaciones
de metas del POI modificadas

ANEXO 2 - B

Detalle de Inclusiones al Plan Operativo Institucional - POI 2019

Por Unidades Orgánicas

Nivel	Gerencia	Inclusiones			
		Tipo de Inclusión	Unidad de Medida / Cantidad Anual	PEI / POI	Sustento de Inclusión
	Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF				
area	Supervisar y/o Monitorear el cumplimiento del indicador de velocidad mínima garantizada de internet en Centros Poblados Urbanos a nivel nacional por contratos de concesión. **(Producto 1)**	Inclusión de tarea	Centros Poblados Urbanos: 50	POI	Debido a la importancia y crecimiento que va tomando cada vez más el internet entre todos los servicios, además del costo que está insumiendo y su afectación en el presupuesto para mediciones en campo.
area	Analizar alternativas de venta de equipos especializados que pierden continuidad para la actividad supervisora del OSIPTEL **(Producto 1)**	Inclusión de tarea	Documento de Trabajo: 1	POI	En atención a las actividades que se han acordado y aprobado en la reunión de sustentación de los Productos VIC del Equipo Técnico de Calidad (ref. Acta Nº 01 del Comité Multidisciplinario Nº 01-2019; Memorando Nº 00002-VIC/2019; Memorando Nº 00613-GSF/2019).
	Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU				
area	Realizar un piloto del monitoreo de la atención brindada por las empresas operadoras sobre los comentarios de sus usuarios en sus redes sociales. **(Producto 3)**	Inclusión de tarea	Informe de monitoreo piloto: 1	POI	De acuerdo a la nueva estrategia institucional, se plantea estar presentes en la mayoría de los canales de atención que cuentan las empresas operadoras, por lo que se incluye esta actividad que es un piloto a las próximas actividades de monitoreo a las redes sociales de las empresas operadoras.
area	Realizar un estudio de análisis de impacto regulatorio sobre la información brindada a los usuarios a través de los modelos de contrato de abonado y las páginas web de las empresas operadoras.	Inclusión de tarea	Informe de Análisis de Impacto Regulatorio de proyecto de norma: 1	POI	A solicitud de la Alta Dirección.
area	Gestionar la conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación, baja u otros, propuestos por las empresas operadoras	Inclusión de tarea	Procedimiento con conformidad y/o aprobación: 7	POI	Por ser parte de las funciones de la GPSU y se viene realizando durante toc año.

Nº	Nivel	Gerencia	Inclusiones			
			Tipo de Inclusión	Unidad de Medida / Cantidad Anual	PEI / POI	Sustento de Inclusión
		Gerencia de Oficinas Desconcentradas - GOD				
	area	Elaborar un informe de diagnóstico de lo encontrado estructuralmente en cada una de las Oficinas Desconcentradas. **(Producto 3)**	Inclusión de tarea	Informe de diagnóstico: 1	POI	Por encargo de Gerencia General (Memorando N°00540-GG/2019).
		Gerencia de Administración y Finanzas - GAF				
	area	Diseñar y ejecutar campañas de comunicación interna para reforzar identidad y cultura organizacional	Inclusión de tarea	Campaña: 1	POI	Se requiere formalizar el traslado de las metas de comunicación interna de la GCC a la GAF, por decisión de la Alta Dirección.
	area	Diseñar y gestionar la impresión de afiches para carteleras, de acuerdo a necesidad	Inclusión de tarea	Afiches: SR	POI	
	area	Gestionar la producción de videos para soporte de campañas de comunicación interna	Inclusión de tarea	Videos: 2	POI	
	area	Producir videos con mensajes de la Alta Dirección	Inclusión de tarea	Videos: 4	POI	
	area	Evaluar resultados del Plan de Comunicación Interna	Inclusión de tarea	Informe de resultados: 1	POI	
		Gerencia de Planeamiento y Presupuesto - GPP				
	area	Realizar una Capacitación de Gestión de Procesos al Proyecto de Atención de Reclamos (Proceso Core de OSIPTEL), a fin de formar la cultura de procesos.	Inclusión de tarea	Charla: 1	POI	Ambas tareas fueron un requerimiento de la Alta Dirección para dar inicio a una Mejora de Procesos.
	area	Desarrollar el Diseño y Caracterización AS-IS de los principales procesos del Proyecto de Atención de Reclamos considerando la norma técnica N° 001-2018-SGP, a nivel de procesos, subprocesos, actividades y tareas.	Inclusión de tarea	Informe de Análisis Integral: 1	POI	
	area	Formulación del Plan de Gobierno Digital - PGD	Inclusión de tarea	Plan Aprobado: 1	POI	Mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital Nº 005-2018-PCM/S se aprueban los lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digi único instrumento para la gestión y planificación del Gobierno Digital de la Administración Pública, en tal sentido, se esta desarrollando el Plan de Gob Digital del OSIPTEL, el cual se requiere su incorporación al POI 2019.

Nº	Nivel	Gerencia	Inclusiones			
			Tipo de Inclusión	Unidad de Medida / Cantidad Anual	PEI / POI	Sustento de Inclusión
	area	Revisar, adecuar e incorporar procedimientos clave del MAPRO al SGC	Inclusión de tarea	Procedimiento incorporado al SGC: 13	POI	Debido a requerimiento de la Alta Dirección y/u otras UO
	area	Revisar, adecuar e incorporar procedimientos al SGC solicitados por la Alta Dirección	Inclusión de tarea	Procedimiento incorporado al SGC: 6	POI	
	area	Revisar, adecuar y actualizar procedimientos del SGC	Inclusión de tarea	Procedimiento actualizado en el SGC: 2	POI	
		Gerencia Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas - GTICE				
	area	Elaborar el Plan de Trabajo de la implementación de la plataforma tecnológica de notificaciones electrónicas.	Inclusión de tarea	Plan de trabajo: 1	POI	La tarea "Implementación de plataforma tecnológica de notificaciones electrónicas" no se llegará a ejecutar de acuerdo a lo programado debido a que la Gerencia Usuaria entregó los Términos de Referencia para revisión en el mes de setiembre. Este año 2019 sólo se realizaría el Plan de trabajo de la implementación de la plataforma.
	Tarea	Elaborar el Plan de Trabajo del sistema de planillas	Inclusión de tarea	Plan de trabajo: 1	POI	La tarea "Gestionar la implementación del nuevo sistema de planillas" no se llegará a ejecutar de acuerdo a lo programado debido a que la Gerencia Usuaria se encuentra revisando los Términos de Referencia. Para este año 2019 sólo se realizaría el Plan de trabajo del sistema de planillas.

otal de metas incluidas