



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N° 008-2012-PD/OSIPTEL**

Lima, 30 de enero de 2012

MATERIA	Aprobación del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP Anualizado, periodo 2012
---------	---

**VISTO:**

El Decreto Supremo N° 009-2010-PCM que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025 y la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1025 se aprueban las normas de capacitación y rendimiento para el sector público con la finalidad de regular la capacitación y evaluación de las personas al servicio del Estado, correspondiéndole a SERVIR la función de planificar, desarrollar, así como gestionar y evaluar la política de capacitación para el sector público;

Que, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 009-2010, las entidades públicas deberán aprobar un Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado, correspondiendo a SERVIR definir los contenidos mínimos del mencionado Plan;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE se aprueba la "Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado";

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 073-2011-PD/OSIPTEL se aprobó el Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) Quinquenal, correspondiente al periodo 2012-2016 del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL;

Que, el Comité encargado de su elaboración ha presentado el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP Anualizado 2012 el cuál, conforme a lo establecido en el Numeral VII de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE, requiere la aprobación del Titular de la entidad;

Con la opinión favorable de la Gerencia de Asesoría Legal, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Gerencia de Administración y Finanzas y de la Gerencia General;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Único.-** Aprobar el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP Anualizado, correspondiente al periodo 2012 del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

Comuníquese y archívese.

  
**GUILLERMO THORBERRY VILLARAN**  
Presidente del Consejo Directivo

# PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS ANUALIZADO PDP ANUALIZADO - 2012

## ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL

### PRESENTACIÓN

Mediante Resolución de Presidencia N° 073-2011-PD/OSIPTEL se aprobó El Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP Quinquenal, correspondiente al periodo 2012 – 2016 del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, el mismo que fue puesto de conocimiento de la Autoridad Nacional de Servicio Civil - SERVIR.

El presente documento contiene el Plan de Desarrollo de las Personas Anualizado del OSIPTEL correspondiente al ejercicio 2012, el mismo que ha sido elaborado de acuerdo a lo previsto en el PDP Quinquenal, el Plan estratégico institucional y de acuerdo a la Directiva de SERVIR para la elaboración del Plan de Desarrollo de Personas al servicio del Estado Peruano.

### 1. ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. Objetivos de Capacitación

- Fortalecer las competencias técnicas de los profesionales de la institución
- Fortalecer las habilidades gerenciales de los gerentes, sub gerentes y jefes de la organización.
- Fortalecer una cultura institucional de servicio, que redunde positivamente en la calidad de los servicios que brindamos a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Implementar una "organización que aprende". Aprender de la experiencia para mejorar y enriquecer la calidad del trabajo creando sinergias entre las distintas unidades organizacionales, promoviendo un entorno de colaboración y de aprendizaje, en el que las personas que forman parte de la organización se sientan motivadas a compartir su información y su experiencia.

### 2. EVALUACION

#### 2.1. Evaluación diagnóstica

A la fecha está en ejecución el estudio para diseñar el Modelo de Competencias del OSIPTEL, así como el Diccionario de Competencias, que permitan gestionar los subsistemas de evaluación del desempeño y capacitación principalmente, de acuerdo a la cultura y los objetivos estratégicos organizacionales.

Una vez concluido el modelo de competencias se iniciará el estudio para el diseño de un sistema de evaluación de desempeño en base a competencias y a indicadores de desempeño de acuerdo con los lineamientos emitidos por SERVIR.



Las necesidades de capacitación propuestas han sido identificadas por las diferentes unidades orgánicas de la institución, los mismos que han sido relacionados a los objetivos estratégicos 2001-2014.

La satisfacción de este conjunto de necesidades de capacitación contribuirá a fortalecer, incrementar y en algunos casos adquirir competencias necesarias para un mejor desempeño en el cumplimiento de los planes operativos y estratégicos de la institución.

Asimismo, se ha considerado necesaria la capacitación en el accionar del OSIPTEL en los servicios que presta a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, esta tarea no debe ser exclusiva del personal de atención al público; sino de todo trabajador que presta sus servicios en el OSIPTEL, éste debe conocer como se reclama por un mal servicio de telecomunicaciones, como actúa el OSIPTEL y que deben esperar los usuarios de la intervención del OSIPTEL.

## 2.2. Seguimiento y evaluación de la capacitación

Las acciones de capacitación serán monitoreadas y evaluadas de acuerdo con lo siguiente:

- **Encuesta de satisfacción.** Para medir el nivel de satisfacción de los participantes sobre el contenido y estructura del programa, sobre el expositor, la organización del evento y la participación en general.
- **Evaluación de conocimientos.** Serán aplicadas, de acuerdo con el objetivo de la capacitación, tiene por finalidad medir el grado en que los participantes asimilaron los temas impartidos.
- **Evaluación del desempeño.** Tiene por objeto medir si los participantes están aplicando lo aprendido en su puesto de trabajo.

## 3. CAPACITACION

Para atender los objetivos de capacitación propuestos, se han definido las siguientes acciones de capacitación:

ACCIONES DE CAPACITACION	OBJETIVOS	PARTICIPANTES	NUMERO DE ACCIONES	PRESUPUESTO
Curso sobre el accionar del OSIPTEL en los servicios que presta a los usuarios de servicios de telecomunicaciones	Lograr que los trabajadores del OSIPTEL conozcan los servicios que presta el organismo regulador a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, conociendo como se reclama, como actúa el OSIPTEL, y que deben esperar los usuarios de la intervención del Regulador	50% del personal en el primer año 140 personas	4	11.250,00
Curso sobre el manejo de herramientas informáticas	Mejorar los conocimientos en el uso de los sistemas informáticos utilizados en el OSIPTEL y mejorar la productividad en las labores operativas.	Personal de las Oficinas Desconcentradas	2	10.000,00



ACCIONES DE CAPACITACIÓN	OBJETIVOS	PARTICIPANTES	NUMERO DE ACCIONES	PRESUPUESTO
Cursos sobre Estudios Generales OSIPTEL (Fundamentos de Telecomunicaciones, Economía y Derecho)	Nivelar los conocimientos del personal en temas tecnológicos y regulatorios de cierto nivel de especialización. El programa permitirá estandarizar los conocimientos necesarios en tecnología y regulación y contar con un lenguaje común entre los profesionales de la institución.	Personal nuevo	3	18.000,00
Cursos sobre aspectos regulatorios, tecnológicos y económicos relativos a la convergencia y banda ancha y análisis de nuevas tecnologías.	Capacitar con los últimos avances y tendencias de manera que el personal cuente con las herramientas necesarias para proponer adecuadamente iniciativas de políticas, en las Comisiones y Grupos de Trabajos Multisectoriales relacionados al diseño de Políticas para la promoción de la Banda Ancha y Convergencia, en que participan.	Personal de la Gerencia de Políticas Regulatoria	3	30.000,00
Curso sobre supervisión de redes móviles	Incrementar las competencias necesarias para la supervisión de las redes móviles de las principales empresas operadoras.	Ingenieros de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión	2	15.000,00
Curso sobre derecho administrativo y derecho administrativo sancionador	Actualizar los conocimientos sobre las normas y casos prácticos en materia de derecho administrativo y derecho administrativo sancionador.	Abogados	2	8.000,00
Curso sobre regulación, tarifas, interconexión y convergencia	Adquirir conocimientos sobre temas de la agenda de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia	Personal no especializado en el tema.	2	7.500,00
Taller de formación de facilitadores	Dotar de competencias para manejar herramientas, dinámicas y metodologías para llegar al público objetivo facilitando su aprendizaje y evaluar lo aprendido por los capacitados	Profesionales y jefes de OD	2	16.000,00
Talleres en habilidades de liderazgo	Desarrollar la competencia de liderazgo en el personal a cargo de unidades orgánicas y/o equipos de trabajo.	Gerentes, Subgerentes y jefes	2	18.000,00
Taller de calidad en la atención y solución de conflictos	Desarrollar capacidades que permitan generar ideas innovadoras y creativas en la atención al cliente y en la solución de problemas.	Personal que atiende a usuarios de los servicios públicos de telecom.	2	15.000,00
<b>TOTAL PRESUPUESTO APROXIMADO</b>				<b>S/. 148.750,00</b>



#### 4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACCIONES DE CAPACITACIÓN/MES	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Curso sobre el accionar del OSIPTEL en los servicios que presta a los usuarios de servicios de telecomunicaciones	■		■		■		■				
Curso sobre el manejo de herramientas informáticas		■		■							
Cursos sobre Estudios Generales OSIPTEL (Fundamentos de Telecomunicaciones, Economía y Derecho)		■		■		■					
Cursos sobre aspectos regulatorios, tecnológicos y económicos relativos a la convergencia y banda ancha y análisis de nuevas tecnologías.			■		■		■				
Curso sobre supervisión de redes móviles				■				■			
Curso sobre derecho administrativo y derecho administrativo sancionador		■			■						
Curso sobre regulación, tarifas, interconexión y convergencia			■			■					
Taller de formación de facilitadores	■							■			
Talleres en habilidades de liderazgo					■				■		
Taller de calidad en la atención y solución de conflictos						■				■	

#### 5. FINANCIAMIENTO

El financiamiento requerido para la ejecución de las actividades de capacitación propuestas se encuentra previsto en el presupuesto institucional para el ejercicio fiscal 2012.

Asimismo, se tiene previsto atender otras acciones de capacitación no programadas en función a la oferta de capacitación y a la demanda de conocimientos o habilidades funcionales que se requieran para el cumplimiento de los objetivos.

  
**Miguel Torres Castillo**  
 Jefe de Recursos Humanos

  
**Mario Gallo Gallo**  
 Gerente General – Presidente PDP

**Comité de elaboración del PDP**

  
**David Villavicencio Fernández**  
 Gerente de Planeamiento y Presupuesto

  
**Maria Arellano Arellano**  
 Representante Alterno de los Trabajadores