



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 48 -2015-GG/OSIPTEL

Lima, 28 de enero de 2015

MATERIA	Aprobación del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP Anualizado, periodo 2015
---------	---

VISTO:

El Memorando N°128–GAF/2015, mediante el cual la Gerencia de Administración y Finanzas presenta el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado - PDP Anualizado 2015.

CONSIDERANDO:

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 período 2012-2016 del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL;

Que, mediante el documento de visto, la Gerencia de Administración y Finanzas presenta el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP Anualizado 2015, el mismo que ha sido elaborado por el Comité de Elaboración del PDP siguiendo los lineamientos de la Autoridad Nacional de Servicio Civil;

Que, en el Reglamento de la Ley de Servicio Civil aprobado mediante Decreto Supremo N° 040-2014-PCM se establece que el Titular de la Entidad para efectos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos es la máxima autoridad administrativa de una entidad pública;

Con la opinión favorable de la Gerencia de Asesoría Legal y la Gerencia de Administración y Finanzas;

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Aprobar el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP Anualizado correspondiente al periodo 2015 del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.



[Handwritten signature]
JORGE ANTONIO APOLONI QUISPE
Gerente General



PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS ANUALIZADO PDP ANUALIZADO -2015

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN 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.

Mediante Resolución de Presidencia N° 011-2014-PD/OSIPTEL se aprobó el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP Anualizado periodo 2014.

El presente documento contiene el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP Anualizado periodo 2015 del OSIPTEL, el mismo que ha sido elaborado de acuerdo a lo previsto en el PDP Quinquenal, El Plan Estratégico Institucional y 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 la Capacitación

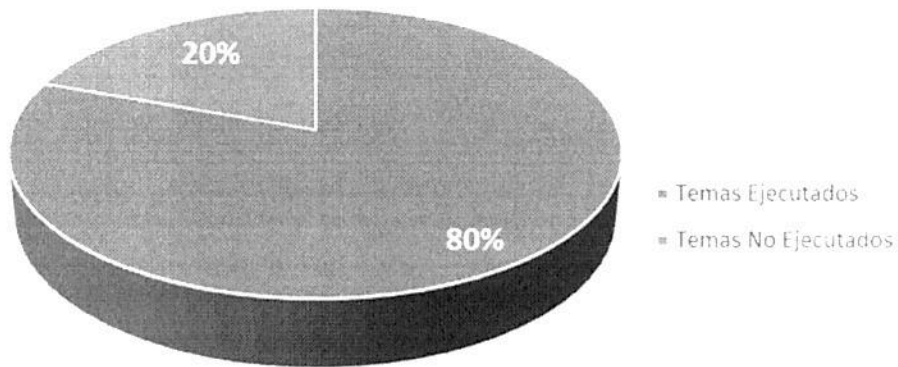
- Fortalecer las competencias técnicas y genéricas de los profesionales de la institución.
- Fortalecer las habilidades directivas y de gestión de los gerentes, sub gerentes y jefes de la organización.
- Mejorar la calidad de la atención que brindamos a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Implementar una “organización que aprende”. Motivar el intercambio de conocimientos entre los colaboradores de la organización. 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 experiencia.



2. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PERIODO 2014

En el PDP Anualizado 2014 y su modificación se proyectó la realización de 41 temas de capacitación, de los cuales se ejecutaron 33, lo que constituye el 80% de cumplimiento del PDP en función a los temas de capacitación programados.

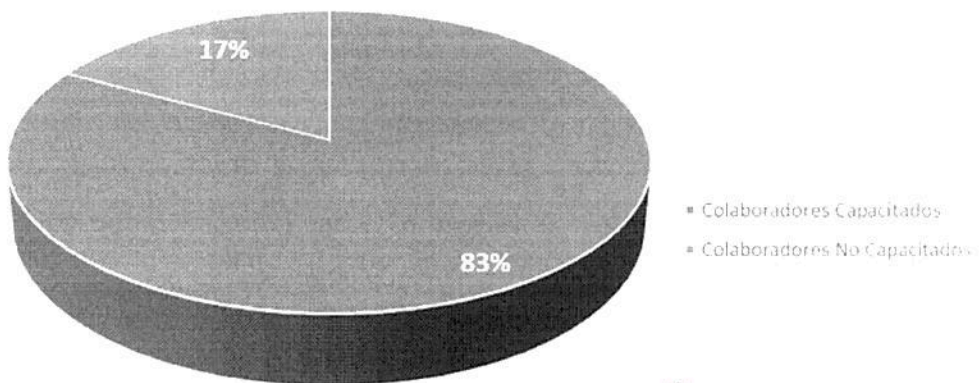
% de Temas de Capacitación Ejecutados



Cabe resaltar que, en algunos casos, se programó más de una acción de capacitación por tema, resultando un total de 51 acciones de capacitación programadas para su realización durante el periodo 2014.

En cuanto a la cobertura de la capacitación del personal (Planilla y CAS de Lima y Provincia), se puede observar que 353 colaboradores fueron beneficiados con alguna capacitación acerca de los temas expuestos en el PDP durante el año 2014. Esto representa el 83% lográndose un importante porcentaje de cobertura tanto de temas tratados como de capacitación del personal.

% de Colaboradores Capacitados



3. FASE DE DIAGNÓSTICO

3.1. De las Necesidades de Capacitación

Este proceso tiene como objetivo recopilar las necesidades y requerimientos generales de las diferentes unidades orgánicas de la institución, respecto a la actualización, capacitación y/o entrenamiento de las personas que trabajan en ella, los mismos que han sido relacionados a los objetivos estratégicos 2014-2017.

Luego de un análisis de la situación actual, se han detectado algunos temas en los que se requiere reforzar conocimientos o habilidades. Partiendo de esto se plantean los objetivos que buscamos alcanzar con la ejecución de las actividades programadas.

El análisis de las necesidades de capacitación se realizó en dos fases:

1. **Entrevista con el gerente o coordinador de las distintas Gerencias** – Se coordinaron entrevistas con los gerentes o coordinadores para discutir sus necesidades de capacitación. Se les presentó los resultados de capacitación del año anterior: ranking de personal capacitado por horas y el análisis de las capacitaciones solicitadas versus las ejecutadas en el 2014. Asimismo, se presentó una propuesta de acciones de capacitación basadas en los resultados de la evaluación de competencias. Además, se les explicó las especificaciones del Reglamento de la Ley de Servicio Civil concernientes al subproceso de Capacitación.
2. **Cuadro de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación** – Luego del análisis de la información proporcionada, la discusión de las necesidades de capacitación de cada Gerencia y en función a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Servicio Civil se desarrolló el cuadro de diagnóstico de necesidades de capacitación el cual considera las especificaciones de cada capacitación solicitada:
 - a. Nombre de la Capacitación
 - b. Participantes
 - c. Objetivo General del Curso
 - d. Objetivo de cada Puesto a Mejorar
 - e. Objetivos del Área a Mejorar
 - f. Objetivo Estratégico Institucional
 - g. Tipo de Capacitación
 - h. Trimestre de Ejecución Propuesto
 - i. Inversión Aproximada
 - j. Prioridad
 - k. Impacto



Al detectar la necesidad de actualizar conocimientos sobre temas como regulación, herramientas informáticas, tecnología de la comunicación, entre otros, se evidencia la importancia de fortalecer las competencias técnicas de los profesionales de la institución. Asimismo, planteamos fortalecer las habilidades directivas debido a la identificación de la necesidad de desarrollar competencias como liderazgo, pensamiento estratégico y toma de decisiones.

También, debido a la función que desempeñamos, consideramos de vital importancia contar con capacitación constante acerca de la calidad en la atención al usuario. En virtud de ello, uno de nuestros objetivos estratégicos institucionales plantea mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones para lo que es necesario la adecuada orientación.

Finalmente, identificamos algunas competencias que todo trabajador debería desarrollar para mejorar y enriquecer la calidad del trabajo como inteligencia emocional, comunicación y trabajo en equipo contempladas como competencias y habilidades organizacionales y funcionales.

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.

4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

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

- **Evaluación del Desempeño.** Tiene por objeto medir si los participantes están aplicando lo aprendido en su puesto de trabajo. Esta evaluación se llevará a cabo anualmente e identificará si se cubrieron las brechas de competencias detectadas. Esta herramienta además servirá para hacerle un seguimiento más detenido al personal ubicado en el 3er y 4to cuadrante, formando parte de los indicadores del proceso de capacitación, como se explica líneas abajo.

Asimismo, el buen desempeño de este Plan de Desarrollo de Personas y la eficacia de las acciones planteadas serán evaluados a través de 3 indicadores:

- **Cumplimiento del Plan de Desarrollo de Personas.** Tiene como objetivo evaluar el cumplimiento de dicho plan. Se medirá trimestralmente el avance del mismo a fin de asegurar el cumplimiento de todas las acciones programadas. El Jefe de Recursos Humanos enviará un informe a la Gerencia de Administración y Finanzas indicando la realización de las acciones programadas en el trimestre y el acumulado del año.



El indicador utilizado es % de acciones de capacitación ejecutadas.



Fórmula de Cálculo:

$$X = (\text{Capacitaciones realizadas} / \text{Capacitaciones Programadas}) \times 100\%.$$

Meta:

Para que este resultado sea satisfactorio debe ser mayor o igual a **80%**.

- **Asimilación de Conocimientos.** Para medir la asimilación de conocimientos se realiza una evaluación final luego de cada capacitación. La nota mínima aprobatoria para considerar la capacitación como beneficiosa es 14. Para la medición de este indicador se toma en consideración las acciones de capacitación internas y externas que sean objeto de evaluación.

El indicador utilizado es % **personal con evaluaciones superiores o igual a 14.**

Fórmula de Cálculo:

$$X = (\text{Número de trabajadores con evaluación igual o mayor a 14} / \text{Número total de trabajadores que reciben capacitaciones objeto de evaluación}) \times 100\%.$$

Meta:

Para que este resultado sea satisfactorio debe ser mayor o igual a **70%**.

- **Mejora en el desempeño de los trabajadores ubicados en el 3er y 4to cuadrante.** Se espera que a partir de la capacitación recibida los colaboradores que se encuentren en el tercer y cuarto cuadrante mejoren su desempeño, elevando el promedio ponderado obtenido en la evaluación de desempeño del año anterior. Este indicador propone medir el porcentaje de personas que pertenecen a este grupo y han mejorado su promedio ponderado en 5% o más.

El indicador utilizado es % **de trabajadores en 3er y 4to cuadrante que han incrementado su promedio ponderado de la evaluación de desempeño en 5% o más.**

Fórmula de Cálculo:

$$X = (\text{Número de trabajadores en el 3er y 4to cuadrante que han mejorado su promedio ponderado de la evaluación de desempeño en 5% o más} / \text{Número colaboradores en el 3er y 4to cuadrante}) \times 100\%$$

Meta:

Para que este resultado sea satisfactorio debe ser mayor o igual a **50%**.



5. CAPACITACIÓN

Para atender los objetivos de capacitación propuestos, se han definido 53 temas de capacitación:



NRO.	NOMBRE DE LA CATEGORÍA DE CAPACITACIÓN	COD. DAC	PARTICIPANTES (NÚMERO Y GÉNERO)	OBJETIVO GENERAL DEL CURSO	OBJETIVO/POI DE CADA PUESTO QUE VA A MEDIDAR	OBJETIVOS DEL ÁREA A MEDIDAR	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	TIPO DE CAPACITACIÓN	TRIMESTRE PROPUESTO PARA EJECUCIÓN	INVERSIÓN APROXIMADA	PRIORIDAD	IMPACTO
1	Interpretación de la Norma y Formación de Auditores ISO/IEC 27001:2013	GTICE -001	26 - Personal de las distintas gerencias	Fortalecer la implementación de la R. M. Nº 246-2007-PCM- Aprueban uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007" - y la R.M. Nº 129-2012-PCM- Aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2008", asegurando con ello la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del OSIPTEL.	Adquirir los conocimientos necesarios para fortalecer la seguridad de la Información Institucional	Participaran 26 personas de las distintas gerencias del OSIPTEL, cuyo objetivo es el fortalecer la seguridad de la Información Institucional	OEG3	Curso	I Trimestre	S/. 21,000.00	1	4
2	Implementación de la Seguridad de la Información	GTICE -002	30 - Personal de las distintas gerencias	Implementación de la LEY Nº 29733 "Ley de Protección de Datos Personales" en el OSIPTEL y protección de los distintos activos del OSIPTEL frente a las amenazas informáticas en el ciberespacio. Simulando para ello una amplia gama de incidentes cibernéticos contra la infraestructura crítica del OSIPTEL.	Adquirir los conocimientos necesarios para fortalecer la seguridad de la Información Institucional	Participaran 30 personas de las distintas gerencias del OSIPTEL, cuyo objetivo es el fortalecer la seguridad de la Información Institucional	OEG3	Curso	II Trimestre	S/. 18,000.00	1	4
3	Arquitectura SOA, Implementación de Servicios WEB	GTICE -003	7 - Personal de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística	Proporcionar los conocimientos para diseñar e implementar una arquitectura orientada a servicios en la institución.	Proporcionar los conocimientos necesarios para fortalecer la seguridad de la Información Institucional	Diseñar una arquitectura orientada a servicios para la mejora en la implementación de servicios de Gobierno Electrónico y la gestión institucional.	OEG3	Curso	III Trimestre	S/. 8,000.00	1	4
4	Implementación de aplicaciones móviles	GTICE -004	7 - Personal de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística	Proporcionar los conocimientos necesarios para la implementación de aplicaciones móviles.	Proporcionar los conocimientos necesarios para la implementación de aplicaciones móviles.	Implementar soluciones en aplicaciones móviles que permitan ser desplegadas en beneficio de millones de usuarios de los servicios públicos en telecomunicaciones.	OEG3	Curso	II Trimestre	S/. 9,000.00	1	4
5	Gestión de Proyectos bajo el enfoque PMI	GTICE -005	10 - Personal de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística	Proporcionar los conocimientos y habilidades para la gestión de los proyectos tecnológicos	Proporcionar los conocimientos y habilidades para la gestión de los proyectos tecnológicos	Mejorar el control de los proyectos tecnológicos, tanto internos como externos (consultorías).	OEG3	Curso	II Trimestre	S/. 18,000.00	1	4
6	Curso de ITIL - Information Technology Infrastructure Library	GTICE -006	20 - Personal de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística	Proporcionar los conocimientos y habilidades para la gestión de soporte informático	Proporcionar los conocimientos y habilidades para la gestión de soporte informático institucional.	Mejorar la gestión de soporte informático institucional.	OEG3	Curso	III Trimestre	S/. 11,000.00	1	4
7	Derecho Procesal	PP-001	7 - Abogados de Procuraduría Pública	Mejorar el cumplimiento de las funciones relacionadas con la defensa de los expedientes administrativos y judiciales	Defensa de los Intereses del OSIPTEL	Logro de sentencias y resoluciones a favor del OSIPTEL	OEG3	Curso	I Trimestre	S/. 4,900.00	2	3
8	Derecho Tributario	PP-002 / GAL-005	18 - Abogados de Procuraduría Pública y la Gerencia de Asesoría Legal	Mejorar el cumplimiento de las funciones relacionadas con la defensa de los expedientes administrativos y judiciales	Defensa de los Intereses del OSIPTEL	Logro de sentencias y resoluciones a favor del OSIPTEL	OEG3	Curso	III Trimestre	S/. 7,000.00	2	3



NRO.	NOMBRE DE LA CATEGORÍA DE CAPACITACIÓN	COD. DNC	PARTICIPANTES (NÚMERO Y FECHA)	OBJETIVO GENERAL DEL CURSO	OBJETIVO/POI DE CADA PUESTO QUE VA A MEJORAR	OBJETIVOS DEL ÁREA A MEJORAR	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	TIPO DE CAPACITACIÓN	TRIMESTRE PROPUESTO PARA EJECUCIÓN	INVERSIÓN APROXIMADA	PRIORIDAD	IMPACTO
9	Derecho Penal	PP-003	7 - Abogados de Procuraduría Pública	Mejorar el cumplimiento de las funciones relacionadas con la defensa de los expedientes judiciales	Defensa de los intereses del OSIPTEL	Logro de sentencias y resoluciones a favor del OSIPTEL	OEG3	Curso	III Trimestre	S/. 3,150.00	2	3
10	Regulación de las Telecomunicaciones	PP-004 / GPSU 007 / GOD-009 / OCI -001	70 - Personal de las distintas gerencias	Fortalecer los conceptos sobre la regulación en telecomunicaciones, tales como estructuras de los mercados de telecomunicaciones, métodos de regulación de las telecomunicaciones, sistemas de tarifas y factor de productividad, interconexión, modelos de costos, políticas para el desarrollo del mercado local, entre otros.	Defensa de los intereses del OSIPTEL y de los Usuarios	Mejora las capacidades de los profesionales con la finalidad de brindar solución efectiva a las gestiones de los usuarios, la revisión de contratos, así como brinda conocimientos para mejores investigaciones sobre el sector de telecomunicaciones. Asimismo, facilitará el logro de sentencias y resoluciones a favor del OSIPTEL.	OEG3	Curso	II Trimestre	S/. 23,500.00	1	4
11	Administración Pública y Gestión de Proyectos	PP-005 / GPSU 006 / GFS-003 / GOD-005 / GPP-004 / GAF - 002 / GPRC-006	66 - Personal de las Distintas Gerencias	Fortalecer los conocimientos acerca de la política y normativa de gestión de instituciones públicas, especialmente en los tópicos necesarios para la formulación y evaluación de la gestión mediante presupuesto por resultados; así como el planeamiento y la gestión de proyectos.	Cumplimiento del POI - MAPRO - PRESUPUESTO, y otros establecidos por la institución	Logro de cumplimiento del Plan Institucional Operativo y Plan Presupuestal para lograr las metas de la institución. Así como desarrollar las capacitaciones de obligatorio cumplimiento planteadas en la Normativa Pública.	OEG3	Curso / Diplomado	I Trimestre	S/. 25,000.00	1	4
12	Ofimática Intermedio/ Avanzado	PP-006 / GG-001 / ST-006 / GPP - 002 / GAF - 003	26 - Personal de las distintas Gerencias	Capacitar a los participantes en el uso de las aplicaciones de Excel, a fin de utilizar herramientas de análisis de datos, diseñar diferentes tipos de gráficos para presentaciones de alta calidad, con el fin de optimizar su trabajo y lograr un desempeño más eficiente en sus funciones. Optimizar la información, generando formularios y automatizando ciertas acciones con el uso de macros así como incursionar en el entorno de programación con Visual Basic.	Programación para la automatización de los procesos. Incrementar la productividad a través de las herramientas que permitan el uso de fórmulas, análisis de tablas dinámicas, para un adecuado procesamiento de la información; así como la representación gráfica de datos.	Lograr un mejor funcionamiento y manejo de la información, y acortar los plazos de trabajo de la información.	OEG3	Curso	II Trimestre	S/. 7,000.00	2	3
13	Psicología del Consumidor	GPSU-001	30 - Personal de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario	Comprender la base del comportamiento del hombre como son los sentidos del consumidor, sus necesidades, insights, tipos de consumidor y conceptos de consumo, a fin de reconocer y comprender el lenguaje psicológico, sus conceptos / Entender al cliente peruano, a fin de generar estrategias inmediatas para capturar el interés y mantener una relación con prospecto, desarrollando el enfoque de relacionamiento con el cliente a partir de la evidencia de conocimiento y beneficios para realizar una buena gestión personal.	- Mejorar la calidad de atención al ciudadano	Mejorar la satisfacción de los usuarios con el servicio de orientación	OEG2	Curso	II Trimestre	S/. 14,000.00	1	4



NRO.	NOMBRE DE LA CATEGORÍA DE CAPACITACIÓN	COD. DNC	PARTICIPANTES (NÚMERO Y FESEX)	OBJETIVO GENERAL DEL CURSO	OBJETIVO DE CADA PUESTO QUE VA A MEDIRSE	OBJETIVOS DEL ÁREA A MEJORAR	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	TIPO DE CAPACITACIÓN	TRIMESTRE PROPUESTO PARA EJECUCIÓN	INVERSIÓN APROXIMADA	PRIORIDAD	IMPACTO
14	Redacción Eficaz	GPSU-002 / GFS-009 / ST-005	80 - Personal de las distintas Gerencias	Conocer las principales reglas de la variedad estándar del español (ortografía, puntuación, estructura gramatical), a fin de aplicar las características del lenguaje claro o lenguaje ciudadano, diferenciando la variedad estándar de la variedad informal o coloquial para los principales formatos y estilos de los distintos documentos administrativos y empresariales: correo, carta, informe. Brindar a los participantes las herramientas necesarias para la adecuada redacción de informes y documentos tomando en consideración el tipo de receptor. Incorporar distinciones básicas para la identificación y el manejo efectivo de los intereses de las partes, desarrollando habilidades para sostener un pensamiento crítico o sistémico y lograr gobernar las emociones durante el proceso de negociación.	Mejorar la redacción de los diversos documentos para una correcta transmisión de información.	Mejorar la satisfacción del cliente interno y externo con la información brindada.	OEG2	Taller	II Trimestre	S/. 18,000.00	2	3
15	Negociaciones Avanzadas y Resolución de Conflictos	GPSU-003	35 - Personal de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario	Potenciar y mejorar el nivel de las presentaciones de los participantes, a través del conocimiento y práctica de los fundamentos básicos referidos a las presentaciones efectivas (planificación y preparación, presentación, cierre y autoevaluación para las presentaciones efectivas; componentes de la expresión oral presentes en las presentaciones - individuales y grupales -; léxico en las presentaciones y recomendaciones para realizar presentaciones efectivas. / Fortalecer las habilidades de comunicación y exposición a través de la preparación de materiales audiovisuales tradicionales y alternativos, a fin de exponer las ideas de manera diferente y novedosa.	- Mejorar la calidad de atención al ciudadano	Mejorar la satisfacción de los usuarios con el servicio de orientación	OEG2	Curso	IV Trimestre	S/. 8,000.00	1	4
16	Presentaciones de Alto Impacto y Oratoria	GPSU-004 / GFS-005 / ST-008 / GAL-001	81 - Personal de las distintas gerencias	Brindar herramientas especializadas en el muestreo y análisis estadístico para el diseño y ejecución de encuestas. Asimismo, brindar conceptos claves en la explotación de bases de datos estadísticas, así como para el diseño de acciones de levantamiento de información.	Mejorar la comunicación con los distintos públicos objetivos (internos y externos)	Mejorar la satisfacción del cliente interno y externo con la información brindada	OEG2	Curso	III Trimestre	S/. 18,000.00	2	3
17	Diseño y tratamiento de métodos de investigación cuantitativos	GPSU-005	6 - Personal de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario	Brindar herramientas especializadas en el muestreo y análisis estadístico para el diseño y ejecución de encuestas. Asimismo, brindar conceptos claves en la explotación de bases de datos estadísticas, así como para el diseño de acciones de levantamiento de información.	- Análisis/investigación	Mejora la elaboración de investigaciones realizadas en la GPSU, así como las actividades de levantamiento de información.	OEG2	Curso	I Trimestre	S/. 8,000.00	1	4



NRO.	NOMBRE DE LA CATEGORÍA DE CAPACITACIÓN	COD. DINC	PARTICIPANTES (NÚMERO Y FECHA)	OBJETIVO GENERAL DEL CURSO	OBJETIVO(S) DE CADA PUESTO QUE VA A MEJORAR	OBJETIVOS DEL ÁREA A MEJORAR	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	TIPO DE CAPACITACIÓN	TRIMESTRE PROPUESTO PARA EJECUCIÓN	INVERSIÓN APROXIMADA	PRIORIDAD	IMPACTO
18	Derecho de la Competencia y Protección del Consumidor	GPSU-008 / GOD-006	50 - Personal de las Distintas Gerencias	Fortalecer los conceptos y regulaciones sobre el Derecho de la Competencia y del Consumidor en el Perú, brindando herramientas para el servicio al usuario.	- Mejorar la calidad de atención al ciudadano	Mejorar la satisfacción de los usuarios con el servicio de orientación, así como las gestiones de casos de los usuarios y la revisión de los modelos de contratos de abonado.	OEG2	Curso	III Trimestre	S/. 15,000.00	2	3
19	Competencias y Habilidades Organizacionales y Funcionales	GPSU-009 / GFS-006 / GOD-003 / ST-007 / GPP-002 / GPRC-008 / OCI-006 / GAL-006	136 - Personal de las distintas Gerencias	Optimizar la eficacia de la gestión de los recursos personales	- Mejorar la calidad de las tareas desarrolladas	Potenciar los conocimientos relativos a los diferentes aspectos propios de la función	OEG2 y OEG3	Taller	III Trimestre	S/. 33,000.00	2	2
20	Fundamentos, Administración y Gestión de Redes	GFS-001	20 - Personal de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión	Dotar a los participantes de los conocimientos necesarios para una adecuada supervisión de las redes móviles.	Supervisión de redes móviles	Mejorar las labores de Fiscalización	OEG1, OEG2 y OEG3	Curso	II Trimestre	S/. 23,000.00	1	4
21	Tecnologías de las Telecomunicaciones para Servicios Móviles	GFS-002	20 - Supervisores de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión	Reforzar la capacidad supervisora en relación a la calidad móvil conociendo a detalle la EO.	Supervisión de la calidad móvil	Mejorar las labores de Fiscalización	OEG1, OEG2 y OEG3	Curso	I Trimestre	S/. 22,000.00	1	4
22	Derecho Administrativo y Regulatorio	GFS-004 / GOD-008 / ST-004 / GCC-002 / GAF-007 / OCI-004	88 - Personal de las Distintas Gerencias	Actualizar a los participantes sobre la normativa vigente.	Mejorar la atención al ciudadano, la calidad de supervisión y agilizar la solución de controversias.	Mejorar la satisfacción del usuario.	OEG2	Curso	III Trimestre	S/. 26,000.00	2	3
23	Inglés técnico para Telecomunicaciones	GFS-007 / GPRC-007	26 - Personal de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión	Reforzar en los participantes el dominio de idioma Inglés a nivel técnico.	Reforzar las habilidades de comunicación en idioma inglés.	Mejorar las habilidades comunicativas del personal y su conocimiento del idioma inglés permitiéndoles comunicarse con personas de otros países y siendo capaces de acceder a mayor cantidad de información.	OEG3	Taller	II Trimestre	S/. 10,000.00	2	3
24	Centrales Telefónicas	GFS-008	20 - Personal de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión	Capacitar a los participantes sobre los aspectos técnicos de las centrales telefónicas.	Mejorar las labores de Fiscalización y Supervisión.	Mejorar las labores de Fiscalización y Supervisión.	OEG2	Curso	IV Trimestre	S/. 8,000.00	2	3
25	Regulación de Servicios Públicos	GFS-010	30 - Personal de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión	Actualizar a los participantes sobre las prácticas actuales en Regulación	Fiscalización	Adoptar las prácticas regulatorias que puedan beneficiar a la institución.	OEG1 y OEG2	Curso	III Trimestre	S/. 13,000.00	1	4
26	Administración de Datos (Base de Datos y Macros)	GFS-011	20 - Personal de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión	Dotar a los participantes de los conocimientos necesarios para el adecuado análisis de los datos proporcionados por los operadores y los generados por la institución.	Análisis de la data otorgada por los operadores y la generada por el OSIPTEL	Mejor análisis de la data necesaria para las funciones de fiscalización.	OEG2 y OEG3	Curso / Taller	I Trimestre	S/. 15,000.00	1	4



NRO.	NOMBRE DE LA CATEGORÍA DE CAPACITACIÓN	COD. DNC	PARTICIPANTES (NÚMERO Y PSEU)	OBJETIVO GENERAL DEL CURSO	OBJETIVO/PIE DE CADA PUESTO QUE VA A MEJORAR	OBJETIVOS DEL ÁREA A MEJORAR INSTITUCIONAL	TIPO DE CAPACITACIÓN	TRIMESTRE PROPUUESTO PARA EJECUCIÓN	INVERSIÓN APROXIMADA	PRIORIDAD	IMPACTO
27	Calidad del servicio y atención al usuario	GOD-001 / GAF-004	33 - Personal de la distintas Gerencias	Capacitar a los participantes en Comunicación efectiva y asertiva; Manejo de resolución de conflictos; y Desarrollo de capacidades de liderazgo.	Mejorar la atención al usuario.	OEG2	Curso - Taller	II Trimestre	S/. 10,000.00	1	4
28	Formación de capacitadores	GOD-002	30 - Personal de la Gerencia de Oficinas Descentralizadas	Brindar a los participantes las herramientas necesarias para ser capaces de transmitir conocimiento de forma eficaz y teniendo en consideración los distintos tipos de público objetivo.	Mejorar las habilidades que le permiten a los colaboradores transmitir información	OEG2	Taller	IV Trimestre	S/. 7,000.00	2	3
29	Tecnologías de las Telecomunicaciones	GOD-004 / ST-003	50 - Personal de las Distintas Gerencias	Adquirir los conocimientos básicos de telecomunicaciones logrando contar con las nociones esenciales para la adecuada orientación de los usuarios y solución de controversias.	Mejorar la información brindada a los usuarios y los conocimientos requeridos para solucionar controversias.	OEG2	Curso - Taller	II Trimestre	S/. 20,000.00	1	4
30	Habilidades Directivas	GOD-007 / GPP-006 / GAF-010	Gerentes, Jefes y Coordinadores de la Institución.	Desarrollar habilidades de dirección requeridas para transformar grupos de profesionales con un objetivo común en equipos multidisciplinarios y de múltiples valores evaluados.	Mejorar las habilidades de liderazgo y manejo de equipos.	OEG 3	Curso	II Trimestre	S/. 40,000.00	1	4
31	Media Training	GOD-010	23 - Jefes de las Oficinas Descentralizadas	Brindar a los participantes las herramientas necesarias para la correcta transmisión de información y la interacción con los medios.	Mejorar la función de voceros	OEG3	Taller	IV Trimestre	S/. 10,000.00	2	3
32	Aspectos Técnicos, Jurídicos y Económicos de la Regulación	GG-002	8 - Abogados PIA	Brindar capacitación al personal de PIA sobre aspectos técnicos de la regulación de los servicios públicos.	Lograr un desempeño eficiente de las labores de cada uno de los abogados que analizan los expedientes sancionadores y de medidas correctivas; capacitándolos sobre aspectos técnicos básicos del funcionamiento de la red, aspectos económicos para el cálculo de la sanción, entre otros.	OEG3	Curso	II Trimestre	S/. 8,000.00	2	3
33	Gestión de la Calidad	ST-001 / OCI-003	70 - Colaboradores de las Distintas Gerencias	Formar gestores para la identificación de brechas respecto al Modelo de Excelencia e implementación de Medidas y Planes de Mejora. Así como formar auditores internos que apoyen en la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Desarrollar las habilidades necesarias para orientarnos a una gestión basada en la excelencia y orientada a la calidad.	OEG 3	Curso - Taller	II Trimestre	S/. 40,000.00	1	4
34	Herramientas legales y económicas para facilitar la Solución de Controversias en el mercado de telecomunicaciones	ST-002	12 - Colaboradores de la Secretaría Técnica	Contar con las herramientas necesarias para un adecuado análisis de datos que permitan dar solución rápida y eficaz a las controversias.	Agilizar los procesos de solución de controversias	OEG 1 Y OEG 2	Curso - Taller	III Trimestre	S/. 14,000.00	1	4
35	Relaciones Internacionales	GPP - 001	3 - Personal responsable de la administración de las relaciones internacionales.	Proporcionar las herramientas conceptuales y la importancia del protocolo, etiqueta y ceremonial del Estado.	Planeamiento y realización de eventos	OEG 3	Curso	III Trimestre	S/. 5,100.00	2	3



NRO.	NOMBRE DE LA CATEGORÍA DE CAPACITACIÓN	COD. DNC	PARTICIPANTES (NÚMERO Y FEEL)	OBJETIVO GENERAL DEL CURSO	OBJETIVO/OP de CADA MUESTRO QUE VA A MEJORAR	OBJETIVOS DEL ÁREA A MEJORAR	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	TIPO DE CAPACITACIÓN	TRIMESTRE PROPUUESTO PARA EJECUCIÓN	INVERSIÓN APROXIMADA	PRORIDAD	IMPACTO
36	Evaluación Estratégica y Operativa	GPP-005	2 - Personal encargado de Planeamiento de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	Capacitación en diseño de indicadores de desempeño	Planeamiento Estratégico y Operativo	Implementar en la Institución los procesos estratégicos y operativo con un enfoque de resultados y de mejora continua	OEG 3	Curso	III Trimestre	S/. 2,000.00	1	4
37	Manejo de Redes Sociales	GCC-001	2 - Personal encargado de la administración de Redes Sociales en la Gerencia de Comunicación Corporativa	Formación para diseñar y ejecutar un Plan de Reputación online, con técnicas de marketing online aplicadas a la gestión de comunidades virtuales.	Gestión, edición y administración de redes sociales; del Osiptel, como canal de orientación y consulta de usuarios	Dinamizar la comunidad de seguidores del Osiptel en redes sociales, bajo un plan estratégico que recoja el nuevo concepto de marketing y relaciones públicas del social media	OEG 2 y OEG 3	Postgrado Online	III Trimestre	S/. 2,500.00	2	3
38	Manejo de Crisis	GCC-003	4 - Personal de la Gerencia de Comunicación Corporativa	Capacitar a los participantes para una reacción inmediata ante una situación de crisis. Además de establecer una metodología para entregar una rápida, completa y estratégica información a todos los públicos que tengan intereses económicos.	Capacitar al equipo de Prensa del Osiptel, y al Gerente del área para una adecuada reacción ante una situación de crisis	Implementar nuevas estrategias para responder ante posibles situaciones de crisis. Además permitirá establecer una metodología para atender los requerimientos de información de los diferentes stakeholder del Osiptel	OEG 3	Curso virtual	I Trimestre	S/. 3,500.00	2	4
39	Gestión de Recursos Humanos	GAF-001	13 - Personal del Área de Recursos Humanos / GAF	Dotar a los participantes de los conocimientos necesarios para el mejor desempeño de sus funciones. Asimismo, conocer y desarrollar mejores prácticas.	Incrementar la efectividad de los procesos desarrollados por cada colaborador del área.	Agilizar los procesos y mejorar los indicadores del área.	OEG 3	Curso, Taller, Seminario	II Trimestre	S/. 10,000.00	1	4
40	Administración Documental	GAF-005	3 - Personal de Trámite Documentario / GAF	Adquirir conocimientos que permitan desarrollarse en prácticas en el Sistema Nacional de Archivos. Analizar y determinar los valores de las series documentales del Osiptel.	Apoyo en la atención del Archivo Central	Planificar, organizar y dirigir las actividades del Plan Anual de Archivos del Osiptel	OEG 3	Curso	IV Trimestre	S/. 2,000.00	2	4
41	Régimen de Contratación Pública	GAF-006 / GAL-003	12 - Personal de Contrataciones - GAF / 11 - Personal de Gerencia de Asesoría Legal	Entrada en vigencia de nueva Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado. Debe ser dictado por un aliado estratégico del OSCE.	Desarrollo de funciones de contratación y asesoría para áreas usuarias.	Indispensable para llevar a cabo los procesos propios de Contrataciones y la asesoría necesaria a las áreas usuarias.	OEG 3	Curso	III Trimestre	S/. 20,000.00	1	4
42	Gestión Tributaria y Contable	GAF-008	2 - Personal de Contabilidad / 6 - Personal de Tesorería - GAF	Desarrollar habilidades para colaborar en la toma de decisiones de la organización en el ámbito contable y tributario reduciendo principalmente las contingencias tributarias.	Afianzar e incrementar los conocimientos de los colaboradores en el ámbito contable y tributario.	Evitar contingencia con la Administración Tributaria y Contable	OEG 3	Curso	II Trimestre	S/. 8,000.00	2	3
43	Salud y Seguridad en el Trabajo	GAF-009	Todo el Personal del Osiptel	Brindar conocimiento para la implementación del Sistema Salud y Seguridad en el Trabajo y para dar cumplimiento de la norma vigente.	Contar con las herramientas para el buen desempeño de los colaboradores en un ambiente seguro.	Concientizar al personal sobre la importancia del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo	OEG 3	Curso	1 acción trimestral	S/. 8,000.00	1	4



NRO.	NOMBRE DE LA CATEGORÍA DE CAPACITACIÓN	COD. DNC	PARTICIPANTES (NÚMERO Y FECH)	OBJETIVO GENERAL DEL CURSO	OBJETIVO/PRO DE CADA PUESTO QUE VA A MEJORAR	OBJETIVOS DEL ÁREA A MEJORAR	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	TIPO DE CAPACITACIÓN	TRIMESTRE PROPUESTO PARA EJECUCIÓN	INVERSIÓN APROXIMADA	PRORIDAD	IMPACTO
44	Gestión de la Seguridad Patrimonial	GAF-011	2 - Personal de Servicios Generales / GAF	Brindar el conocimiento necesario para el control adecuado de los bienes patrimoniales.	Mejorar la gestión del personal encargado del Control Patrimonial.	Lograr un control patrimonial adecuado.	OEG3	Curso	I Trimestre	S/. 7,600.00	1	4
45	Herramientas para la Gestión Administrativa	GAF-012	4 - Personal de Tesorería / GAF	Actualizar a los participantes en las herramientas para la Gestión Administrativa.	Incrementar el conocimiento sobre las actualizaciones de las herramientas para la Gestión Administrativa	Mejorar la Gestión Administrativa	OEG3	Curso / Taller	I Trimestre	S/. 6,000.00	2	3
46	Tecnologías y Redes de Telecomunicaciones	GPRC-004	24 - Personal de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia	Reforzar los conocimientos de los colaboradores sobre tecnologías y redes de telecomunicaciones. Así como mantener al personal actualizado sobre las nuevas tecnologías emergentes.	Mantenerse actualizado en las nuevas tecnologías de telecomunicación.	Mejorar la función Supervisora	OEG 1 y OEG 2	Curso - Taller	III Trimestre	S/. 19,500.00	1	4
47	Regulación y Competencia	GPRC-001	27 - Personal de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia	Actualizar los conocimientos y conocer las mejores prácticas en regulación y prácticas competitivas.	Actualizar el conocimiento de los colaboradores en las prácticas regulatorias.	Mejorar las prácticas regulatorias de la Institución	OEG 1 y OEG 2	Curso	III Trimestre	S/. 14,000.00	1	4
48	Organización Industrial	GPRC-002 / GAL-004	18 - Personal de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia y Gerencia de Asesoría Legal	Actualizar los conocimientos y conocer las mejores prácticas en organización industrial.	Mantenerse actualizado en las nuevas prácticas de organización industrial.	Mejorar la Gestión de la Gerencia	OEG 1 y OEG 2	Curso	IV Trimestre	S/. 8,000.00	2	3
49	Economía y Finanzas	GPRC-003	14 - Personal de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia	Reforzar los conocimientos de los colaboradores sobre microeconomía, normas contables y economía del comportamiento.	Realizar un mejor análisis de las variables para una mejor gestión.	Mejorar análisis y planteamiento de Políticas Regulatorias.	OEG 1 y OEG 2	Curso	II Trimestre	S/. 12,000.00	1	4
50	Derecho aplicado a las Telecomunicaciones	GPRC-005	4 - Personal de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia	Afianzar e incrementar los conocimientos respecto a la normativa y derecho aplicado a las telecomunicaciones.	Mantenerse actualizado en la normativa vigente y el derecho relacionado con las telecomunicaciones.	Mejorar la Gestión de la Gerencia	OEG 1 y OEG 2	Curso	IV Trimestre	S/. 4,000.00	2	3
51	Auditoría Gubernamental	OCI - 002	7 - Personal de la Organo de Control Interno	Dotar a los participantes de métodos, técnicas y parámetros de auditoría según las diversas modalidades.	Complementar la metodología de Auditoría	Adecuado Control de las Actividades de la Institución.	OEG3	Curso	III Trimestre	S/. 7,000.00	1	4
52	Fundamentos de las Telecomunicaciones	OCI - 005	7 - Personal de la Organo de Control Interno	Brindar a los participantes los conocimientos básicos para la comprensión de los fundamentos de las telecomunicaciones.	Reforzar los conocimientos de telecomunicaciones	Adecuado Control de las Actividades de la Institución.	OEG3	Curso	I Trimestre	S/. 3,000.00	2	4
53	Régimen de SERVIR	GAL-002 / GAF-013	11 - Personal de Gerencia de Asesoría Legal / 13 Personal de Gerencia de Administración y Finanzas	Conocer a cabalidad la normativa de SERVIR con la finalidad de absolver futuras consultas de la institución acerca del proceso de tránsito a la Ley del Servicio Civil	Conocimiento y Aplicación de la Ley de Servicio Civil en las labores.	Brindar la asesoría adecuada al cliente interno y desarrollar las labores de acuerdo a la normativa vigente.	OEG 3	Curso	I Trimestre	S/. 5,000.00	1	4



6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

NRO.	NOMBRE DE LA CATEGORÍA DE CAPACITACIÓN	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
1	Salud y Seguridad en el Trabajo				
2	Interpretación de la Norma y Formación de Auditores ISO/IEC 27001:2013				
3	Derecho Procesal				
4	Administración Pública y Gestión de Proyectos				
5	Diseño y tratamiento de métodos de investigación cuantitativos				
6	Tecnologías de las Telecomunicaciones para Servicios Móviles				
7	Administración de Datos (Base de Datos y Macros)				
8	Manejo de Crisis				
9	Gestión de la Seguridad Patrimonial				
10	Herramientas para la Gestión Administrativa				
11	Fundamentos de las Telecomunicaciones				
12	Régimen de SERVIR				
13	Implementación de la Seguridad de la Información				
14	Implementación de aplicaciones móviles				



NRO.	NOMBRE DE LA CATEGORÍA DE CAPACITACIÓN	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
15	Gestión de Proyectos bajo el enfoque PMI				
16	Regulación de las Telecomunicaciones				
17	Ofimática Intermedio/ Avanzado				
18	Psicología del Consumidor				
19	Redacción Eficaz				
20	Fundamentos, Administración y Gestión de Redes				
21	Inglés Técnico para Telecomunicaciones				
22	Calidad del servicio y atención al usuario				
23	Tecnologías de las Telecomunicaciones				
24	Habilidades Directivas				
25	Aspectos Técnicos, Jurídicos y Económicos de la Regulación				
26	Gestión de la Calidad				
27	Gestión de Recursos Humanos				
28	Gestión Tributaria y Contable				



NRO.	NOMBRE DE LA CATEGORÍA DE CAPACITACIÓN	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
29	Economía y Finanzas				
30	Arquitectura SOA, Implementación de Servicios WEB				
31	Curso de ITIL - Information Technology Infrastructure Library				
32	Derecho Tributario				
33	Derecho Penal				
34	Presentaciones de Alto Impacto y Oratoria				
35	Derecho de la Competencia y Protección del Consumidor				
36	Competencias y Habilidades Organizacionales y Funcionales				
37	Derecho Administrativo y Regulatorio				
38	Regulación de Servicios Públicos				
39	Herramientas legales y económicas para facilitar la Solución de Controversias en el mercado de				
40	Relaciones Internacionales				
41	Evaluación Estratégica y Operativa				
42	Manejo de Redes Sociales				



NRO.	NOMBRE DE LA CATEGORÍA DE CAPACITACIÓN	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
43	Régimen de Contratación Pública				
44	Tecnologías y Redes de Telecomunicaciones				
45	Regulación y Competencia				
46	Auditoría Gubernamental				
47	Negociaciones Avanzadas y Resolución de Conflictos				
48	Centrales Telefónicas				
49	Formación de capacitadores				
50	Media Training				
51	Administración Documental				
52	Organización Industrial				
53	Derecho aplicado a las Telecomunicaciones				



7. FINANCIAMIENTO

El financiamiento requerido para la ejecución de las actividades de capacitación propuestas se encuentra previsto en el presupuesto institucional para el año fiscal 2015 que asciende a S/. 762,550.00. Para el desarrollo de las actividades de capacitación contempladas en el PDP, se hará uso de S/. 682,750.00. La cantidad restante será utilizada para cubrir los gastos asociados a las capacitaciones desarrolladas como, por ejemplo, alquiler de sala, alquiler de equipos y racionamiento.

Comité de elaboración del PDP


Jorge Antonio Apoloni Quispe
Gerente General – Presidente PDP




David Villavicencio Fernández
Gerente de Planeamiento y Presupuesto

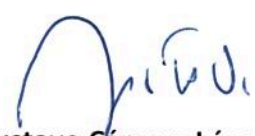



Angel Chanchhuaña Alvarado
Gerente de Administración y Finanzas




Miguel Torres Castillo
Jefe de Recursos Humanos




Gustavo Cámara López
Representante de los Trabajadores

