



CARTA DE SERVICIO

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Código: CS-01

Fecha de aprobación: 19/10/2018

Página: 2 de 7

Versión: 04

	Cargo	Nombre
	Sub Gerente de Servicio al Usuario	Mariella Seminario Suárez
Elaborado por:	Coordinadora Regional	Karen Zumaeta Giudichi
	Asistente Planes y Presupuesto	Karem Calderón Pastor
Revisado por:	Gerente de Protección y Servicio al Usuario Gerente de Oficinas Desconcentradas (e)	Humberto Sheput Stucchi
	Gerente de Planeamiento y Presupuesto	David Villavicencio Fernández
Aprobado por:	Gerente General	Sergio Cifuentes Castañeda

Control de cambios en el presente documento

1. En el numeral 1 ("Objetivos y fines de la organización") se modificó el segundo párrafo incluyendo:
  - La misión institucional y valores institucionales aprobados en el nuevo Plan Estratégico Institucional 2018-2022 y se mejoró la redacción de los tres aspectos que se desea que la ciudadanía conozca.
2. En el numeral 2 ("Definiciones") se incluyó la definición de actividades de acercamiento al usuario y se mejoró la redacción de charla y jornada.
3. En el numeral 2.3 ("Marco normativo y Referencias") se agregó "y sus modificatorias" en las normas que han sido modificadas.
4. En el numeral 3 ("Nuestros servicios") se mejoró la redacción de "brindar charlas y jornadas" a "brindar actividades de cercamiento al usuario como charlas y jornadas".
5. En el numeral 4 ("Formas de acceso a nuestros servicios") se actualizó el horario de atención del CO Huaraz.
6. En el numeral 6 ("Compromisos de calidad") se modificó la redacción del C2 de "Brindar oficinas cómodas y adecuadas para la atención al público" a "Contar con oficinas cómodas y adecuadas para la atención al público"; y del C4 de "Realizar charlas o jornadas de orientación al usuario, en todos los departamentos del país, al menos una vez cada trimestre" a "Realizar por lo menos 30 actividades de acercamiento al usuario, trimestralmente, en todos los departamentos del país".
7. En el numeral 7 ("Indicadores de calidad") se modificó la redacción del I5 de "Número de charlas o jornadas de orientación realizadas por trimestre" a "Número de actividades de acercamiento al usuario realizadas por trimestre".
8. En el numeral 10 ("Quejas y Reclamaciones"), se mejoró la redacción del tercer párrafo.
9. En el numeral 12 ("Vigencia") se modificó el plazo de vigencia de la presente actualización, desde octubre 2018 hasta por (02) dos años.






## Tabla de contenido

1.	<b>OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	4
2.	<b>DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y MARCO NORMATIVO</b> .....	4
2.1.	Definiciones.....	4
2.2.	Abreviaturas.....	4
2.3.	Marco normativo.....	5
3.	<b>NUESTROS SERVICIOS</b> .....	5
4.	<b>FORMAS DE ACCESO A NUESTROS SERVICIOS</b> .....	5
5.	<b>DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS RESPECTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN</b> .....	6
6.	<b>COMPROMISOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN</b> .....	6
7.	<b>INDICADORES DE CALIDAD</b> .....	6
8.	<b>MECANISMOS DE COMUNICACIÓN</b> .....	7
9.	<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</b> .....	7
10.	<b>QUEJAS Y RECLAMACIONES</b> .....	7
11.	<b>FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....	7
12.	<b>VIGENCIA</b> .....	7



	CARTA DE SERVICIO	Código: CS-01
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 19/10/2018 Página: 4 de 7 Versión: 04

## 1. OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, es una entidad pública descentralizada, independiente de las empresas operadoras, encargada de regular y supervisar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones. El OSIPTEL está adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.

Nuestra misión es promover la competencia del mercado de telecomunicaciones, calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento del usuario; de manera continua, eficiente y oportuna.

Nuestros valores institucionales son la excelencia, la integridad y la innovación. Para ello brindamos los servicios de Atención y Orientación al Ciudadano, focalizados en la satisfacción de los mismos, mediante la publicación de la presente Carta de Servicios.

Con la elaboración de esta Carta de Servicios se busca que la ciudadanía conozca:

- Los servicios que brinda el OSIPTEL en la Atención y Orientación al Ciudadano, haciéndolos más transparentes.
- Los compromisos que asume el OSIPTEL al brindar dichos servicios.
- Los derechos que tienen con relación a los servicios que se brindan, así como sus obligaciones.
- Los objetivos de mejora continua asumidos por el OSIPTEL y sus beneficios.

## 2. DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y MARCO NORMATIVO

### 2.1. Definiciones

- **Actividades de Acercamiento al Usuario:** se refiere a las actividades de orientación en las que el OSIPTEL, a través de los orientadores de las sedes institucionales, se trasladan a donde se encuentran los usuarios de los servicios de telecomunicaciones para atender sus consultas y brindarles información sobre sus derechos y obligaciones como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Estas actividades son programadas por cada sede institucional, pudiendo ser por ejemplo: charlas, jornadas, entre otros.
- **Charla:** Es una actividad de acercamiento al usuario organizada por las diversas sedes institucionales de acuerdo al Programa de Orientación, con la finalidad de informar a grupos de ciudadanos, sobre la labor del OSIPTEL y sus principales derechos como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Las charlas pueden efectuarse, por ejemplo, en instituciones u organizaciones públicas o privadas.
- **Jornada:** Es una actividad de acercamiento al usuario organizada de acuerdo al Programa de Orientación de cada sede institucional, con la finalidad de orientar a los usuarios sin esperar que se comuniquen con el OSIPTEL y para lo cual se traslada al personal de orientación fuera de las oficinas para brindar el servicio.

### 2.2. Abreviaturas

- OSIPTEL: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.
- OD: Oficina Desconcentrada
- CO: Centro de Orientación



### 2.3. Marco normativo y Referencias

- Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y su modificatoria.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, Aprueban el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; y sus modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015 CD/OSIPTEL, Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; y sus modificatorias.
- UNE 93200:2008 Cartas de Servicios. Requisitos.

### 3. NUESTROS SERVICIOS

Los servicios que brindamos en materia de Atención y Orientación al Ciudadano, están a cargo de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Oficinas Desconcentradas; y son los siguientes:

- Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica y telemática (correo electrónico y formularios web).
- Realizar actividades de acercamiento, como charlas y jornadas de orientación, a los usuarios y potenciales usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional.

### 4. FORMAS DE ACCESO A NUESTROS SERVICIOS


- Acudiendo a nuestras oficinas de atención y orientación al usuario ubicadas en todo el país. Para conocer la ubicación de las oficinas puede acceder al siguiente enlace de nuestra página web: <https://www.osiptel.gob.pe/oficinas>.

**El horario de atención es de lunes a viernes de 08:45 a.m. a 05:45 p.m.**, con excepción de las siguientes oficinas que cuentan con un horario especial de atención:

Oficina	Horario especial de atención
CO Sede Central – San Borja	Lunes a viernes de 8:45 a.m. - 5:45 p.m., y Sábado de 9:00 a.m. - 1:00 p.m.
CO Lima Norte	
CO Lima Cercado	
CO Huacho	Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:45 p.m.
CO Huaraz	Lunes a viernes de 8:30 a.m. - 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 5:30 p.m.

- Llamando a nuestro servicio de **FonoAyuda** (0-801-12121) a costo de llamada local desde cualquier parte del Perú, en el siguiente horario de atención:
  - Lunes a viernes: 08:00 a.m. a 06:00 p.m.
  - Sábado y domingo: 09:00 a.m. a 06:00 p.m.



	CARTA DE SERVICIO	Código: CS-01
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 19/10/2018 Página: 6 de 7 Versión: 04

- Escribiendo a nuestra cuenta de correo electrónico [usuarios@osiptel.gob.pe](mailto:usuarios@osiptel.gob.pe).
- Escribiendo en el **Formulario de Consulta y Orientación al Usuario** ubicado en la sección **Contáctanos** de nuestra página web <http://www.osiptel.gob.pe/categoria/contactenos>.

## 5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS RESPECTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

Son **derechos de nuestros clientes**:

- Ser tratado con respeto, cordialidad y sin distinción por nuestro personal, a través de cualquiera de nuestros canales de atención.
- Obtener la orientación necesaria sobre los servicios que brindamos, respondiendo a tus consultas de manera clara y sencilla.
- Conocer la identidad del personal que te atiende.
- Confidencialidad de la información que nos brindes.

Asimismo, son **obligaciones de los usuarios**, para poder acceder de forma adecuada a nuestros servicios:

- Mantener una actitud de respeto y cordialidad hacia el personal que te atiende.
- Identificarte y proporcionar tus datos personales para brindar una respuesta a tu consulta.
- Brindar información completa, precisa y veraz respecto del motivo de tu consulta.
- Hacer uso adecuado de nuestras instalaciones, respetando el mobiliario, equipos y orden de atención.

## 6. COMPROMISOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN


Nos comprometemos a:

- C1.** Brindar un trato amable, cordial y respetuoso en la atención de consultas, logrando un nivel de satisfacción con nuestro personal, igual o superior al 70 %.
- C2.** Contar con oficinas cómodas y adecuadas para la atención al público a nivel nacional, logrando un nivel de satisfacción con nuestras instalaciones, igual o superior al 70 %.
- C3.** Atender el 80 % de las consultas recibidas vía correo electrónico o formulario web, en 6 días hábiles; y la diferencia, no pasará de 12 días hábiles.
- C4.** Realizar por lo menos 30 actividades de acercamiento al usuario, trimestralmente, en todos los departamentos del país.

## 7. INDICADORES DE CALIDAD

- I1.** Nivel de satisfacción del ciudadano con la atención de nuestro personal  $\geq 70$  %.
- I2.** Nivel de satisfacción del ciudadano con nuestras instalaciones  $\geq 70$  %.
- I3.** Porcentaje de atención de consultas recibidas vía correo electrónico o formulario web, en el plazo de seis (06) días hábiles  $\geq 80$  %.
- I4.** Porcentaje de atención de consultas recibidas vía correo electrónico o formulario web, en el plazo de doce (12) días hábiles  $\leq 20$  %.
- I5.** Número de actividades de acercamiento al usuario realizadas por trimestre.



	CARTA DE SERVICIO	Código: CS-01
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 19/10/2018 Página: 7 de 7 Versión: 04

## 8. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

El OSIPTEL da a conocer esta Carta de Servicios de Atención y Orientación al Ciudadano a través de su página web ([www.osiptel.gob.pe/categoria/cartas-de-servicio](http://www.osiptel.gob.pe/categoria/cartas-de-servicio)), y mediante la puesta a disposición de afiches en las oficinas de atención al usuario a nivel nacional.

Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios difundida a través de periódicos murales, correo interno e intranet institucional.

Asimismo, el resultado de los indicadores de los compromisos de calidad de los servicios ofrecidos está a disposición del público a través de la web del OSIPTEL, los que son publicados dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes al cierre del trimestre en que fueron medidos.

## 9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En aquellos casos en que se verifique algún incumplimiento de nuestros compromisos procederemos a tomar las medidas necesarias para subsanar la omisión, de ser el caso, y evitar su repetición. Además, el personal de OSIPTEL se pondrá en contacto para brindarte nuestras disculpas vía telefónica o por correo electrónico, según corresponda.

## 10. QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los usuarios que se sientan descontentos con el servicio de Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL o consideren que no hemos cumplido algún compromiso de calidad, pueden comunicarlo a través del Libro de Reclamaciones que se encuentra a su disposición en cada una de nuestras oficinas.

Adicionalmente, los usuarios pueden presentar sus quejas sobre el servicio de atención y orientación a través del formulario web: <http://www.osiptel.gob.pe/formulario/formulario-de-quejas>.

Toda disconformidad con el servicio será evaluada y ameritará la emisión de una respuesta personalizada en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

## 11. FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los usuarios pueden proponer mejoras a nuestro servicio de Atención y Orientación al Ciudadano o a los compromisos de calidad, presentando sus comentarios o sugerencias a través del correo electrónico: [cartadeservicio@osiptel.gob.pe](mailto:cartadeservicio@osiptel.gob.pe). Todas las sugerencias presentadas serán tomadas en consideración y ameritarán la emisión de una respuesta personalizada en el plazo máximo de treinta (30) días calendario.

La carta de servicios será revisada bienalmente y se pondrá a consideración de los ciudadanos a través de la Página Web, otorgándoles un plazo de quince (15) días hábiles desde la fecha de su pre publicación para que manifiesten sus opiniones y sugerencias por correo electrónico al buzón: [cartadeservicio@osiptel.gob.pe](mailto:cartadeservicio@osiptel.gob.pe).

Asimismo, en caso de que el OSIPTEL decidiera modificar los servicios y/o compromisos formulados antes de los dos años, se pondrá a disposición de los ciudadanos la información de la variación de los servicios o compromisos de calidad establecidos, con quince (15) días hábiles de anticipación a su modificación, para que puedan emitir sus opiniones y sugerencias por correo electrónico al buzón: [cartadeservicio@osiptel.gob.pe](mailto:cartadeservicio@osiptel.gob.pe).

## 12. VIGENCIA

La presente carta de servicios estará vigente desde el mes de octubre 2018, por un periodo de dos (02) años.

