MAPA DE MACROPROCESOS INSTITUCIONAL

(MMI)

01 de junio del 2021

CONTROL DE CAMBIOS

N° Versión	Fecha de Vigencia	Descripción del cambio	Responsable del cambio

CONTENIDO

CONTROL DE CAMBIOS 2

PRESENTACIÓN 5

Diagrama de Interrelación de Procesos 7

Representación gráfica del Mapa de Macroprocesos Institucional 8

PROCESOS ESTRATÉGICOS 9

Diagrama de Interrelación del Proceso de Gestión Estratégica e Innovación Digital 10

Ficha de Macroprocesos de Gestión Estratégica e Innovación Digital 11

Diagrama de Interrelación del Proceso de Gestión de la Integridad y Lucha Contra la Corrupción Institucional 13

Ficha de Macroprocesos de Gestión de la Integridad y Lucha contra la corrupción Institucional 14

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Comunicaciones y Relaciones Institucionales 15

Ficha de Macroprocesos de Gestión de Comunicaciones y Relaciones Institucionales 16

PROCESOS MISIONALES 18

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Gestión de Normas y Regulación 19

Ficha de Macroprocesos de Gestión de Normas y Regulación 20

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Solución de Reclamos 22

Ficha de Macroprocesos de Gestión de Solución de Reclamos 23

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Fiscalización 28

Ficha de Macroprocesos de Fiscalización 29

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Solución de Controversias 31

Ficha de Macroprocesos de Solución de Controversias 32

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Orientación, Atención y Protección al Usuario 33

Ficha de Macroprocesos de Gestión de Orientación, Atención y Protección al Usuario 34

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión Administrativa de Sanciones 37

Ficha de Macroprocesos de Gestión Administrativa de Sanciones 38

PROCESOS DE APOYO 42

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Recursos Humanos 43

Ficha de Macroprocesos de Gestión de Recursos Humanos 44

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión Administrativa y Financiera 48

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de las Tecnologías de Información 54
Ficha de Macroprocesos de Gestión de las Tecnologías de Información..... 55
Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Abastecimiento 57
Ficha de Macroprocesos de Gestión de Abastecimiento 58
Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Defensa Jurídica 62
Ficha de Macroprocesos de Gestión de Defensa Jurídica 63
Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Asesoría Jurídica 65
Ficha de Macroprocesos de Gestión de Asesoría Jurídica..... 66
Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión Documental 67
Ficha de Macroprocesos de Gestión Documental..... 68

PRESENTACIÓN

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, es un organismo público especializado, regulador y descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, que cuenta con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera, según Ley 27332. Tiene como misión "Promover la competencia del mercado de telecomunicaciones, calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento del usuario; de manera continua, eficiente y oportuna".

Considerando que uno de los objetivos estratégicos es: “Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional, considerándose como acciones estratégicas: la Gestión por Procesos implementado en el OSIPTEL, así como la Gestión de la innovación y modelos de mejora continua eficaces para beneficio del OSIPTEL; en el marco de la Ley de Modernización de la Gestión Pública”.

La Modernización de la Gestión Pública, comprende la transformación de actitudes y fortalecimiento de las aptitudes, agilización de procesos, simplificación de procedimientos, sistemas funcionales y administrativos, relaciones y estructuras administrativas, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno, asi como los planes nacionales e institucionales.

La Política de Modernización de la Gestión Pública-PNMGP al 2021, presenta el marco conceptual de una “Gestión Pública orientada a resultados”, enfoque principal hacia el que la a PNMG busca conducir la gestión en el Estado, asimismo establece cinco (05) pilares fundamentales para su aplicación, entre las cuales destaca como tercer Pilar la “Gestión por procesos, simplificación Administrativa y la Organización institucional”.

Con Resolución de Presidencia N° 00036-2021-PD/OSIPTEL, de fecha 16 de mayo de 2021, se aprueba la Directiva Nº 001-2021-PD/OSIPTEL: “Implementación e Institucionalización de la Gestión por Procesos en el OSIPTEL”, la cual tiene como objetivo establecer disposiciones técnicas para la implementación e institucionalización de la Gestión por Procesos en la institución, adoptando modelos de innovación y considerando tecnologías de Transformación Digital que permitan mejorar la eficiencia en la gestión y brindar servicios más ágiles para el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como también la gestión uniforme y eficiente de los documentos de Gestión relacionados a los procesos institucionales a fin de lograr un impacto positivo en el bienestar de los usuarios.

En ese orden de ideas y en cumplimiento de las disposiciones de la Directiva Nº 001-2021-PD/OSIPTEL: “Implementación e Institucionalización de la Gestión por Procesos en el OSIPTEL”, se emite la primera versión del Mapa de Macroprocesos Institucional, como un documento dinámico e integrador que permite identificar la totalidad de procesos del OSIPTEL, además de conocer la secuencia e interacción de los mismos, clasificados en estratégicos, misionales y de apoyo; a través de representaciones graficas así como la caracterización respectiva a través de Fichas de Procesos para cada Macroproceso identificado; permitiendo a los responsables de los procesos actualizar de manera permanente y en la oportunidad que lo requieran, los procesos a su cargo. El Mapa de Macroprocesos Institucional es ahora concebido como un documento que incorpora procesos actualizados, siempre y cuando la actualización haya sido solicitada formalmente por los responsables de las Unidades de Organización, dejando en ellas la responsabilidad de decidir la oportunidad de su actualización, siendo por tanto aprobados por

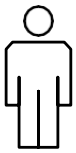
sus propios responsables, toda vez que son ellos los competentes para normar y regular los procesos a su cargo.

El Mapa de Macroprocesos Institucional, ha sido desarrollado teniendo en cuenta nuevos paradigmas organizacionales los cuales requieren acciones decididas e informadas en el liderazgo del más alto nivel organizacional y deben promoverse como una Estrategia de Desarrollo Humano, también conocida como Desarrollo Humano Estratégico o Desarrollo Humano 4.0. La transformación organizacional requiere un liderazgo emergente, innovador y actualizado. Así mismo, se ha considerado las buenas prácticas internacionales, así como las normas y documentos que el Estado Peruano ha emitido sobre la materia; como herramienta de gestión, estableciendo las bases en el desarrollo de una gestión bajo el enfoque de procesos contribuyendo a la obtención de resultados previstos en el planeamiento estratégico.

Los componentes del Mapa de Macroprocesos Institucional, son:

- ✓ Registro de cambios al documento
- ✓ Macroprocesos de OSIPTEL (nivel cero): En el que se visualizan los macroprocesos institucionales de acuerdo al tipo de macroproceso: Estratégicos, Misionales y de Apoyo. Se visualizan a través del Diagrama de Interrelación de Procesos y la Representación Gráfica del Mapa de Macroprocesos Institucional.
- ✓ Ficha de Macroprocesos: Por cada macroproceso determinado.

Los símbolos de los actores participantes en los diagramas son:

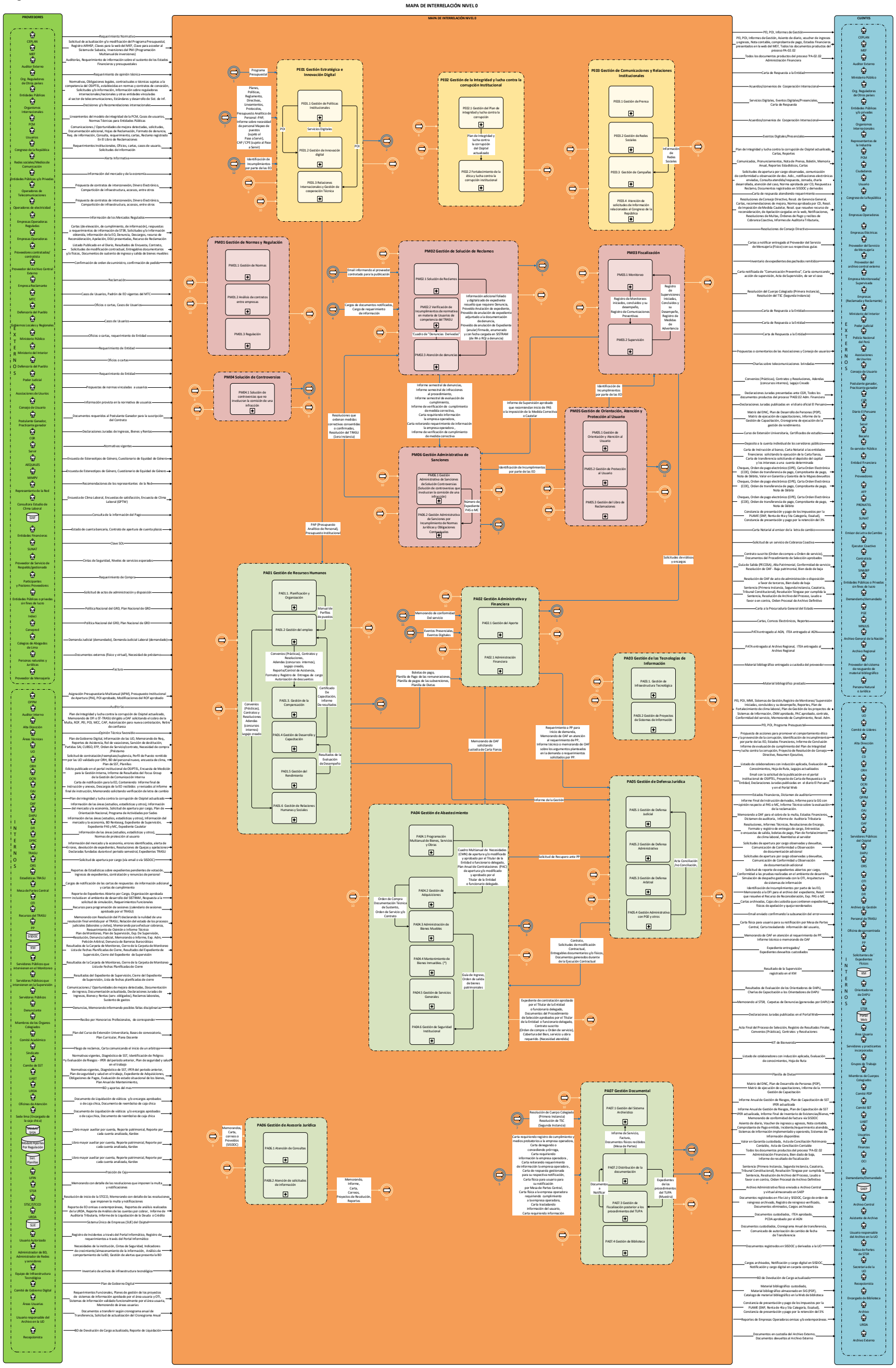


Clientes Internos

Proveedor / Instituciones Externas

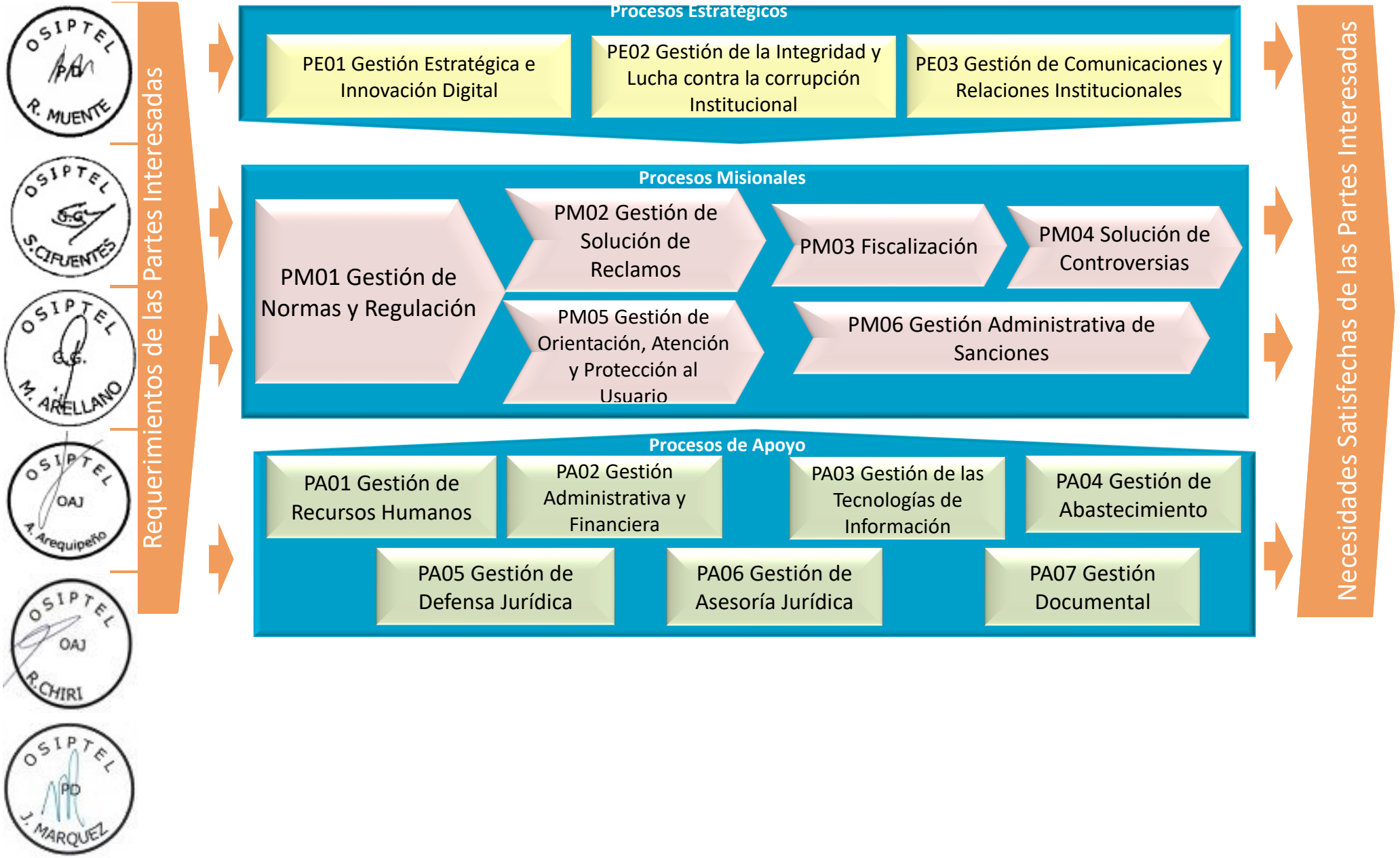
Esta versión del Mapa de Macroprocesos Institucional es una evidencia de la aplicación de la nueva realidad que requiere un cambio de mentalidad conocido también como "Mindset Digital" y esto no es sencillo de lograr teniendo como punto de partida la gestión por procesos, sin estar consciente de como nuestro cerebro se encariña con el pasado y desarrolla paradigmas que impiden ver el mundo de una manera nueva y renovada.

Diagrama de Interrelación de Procesos



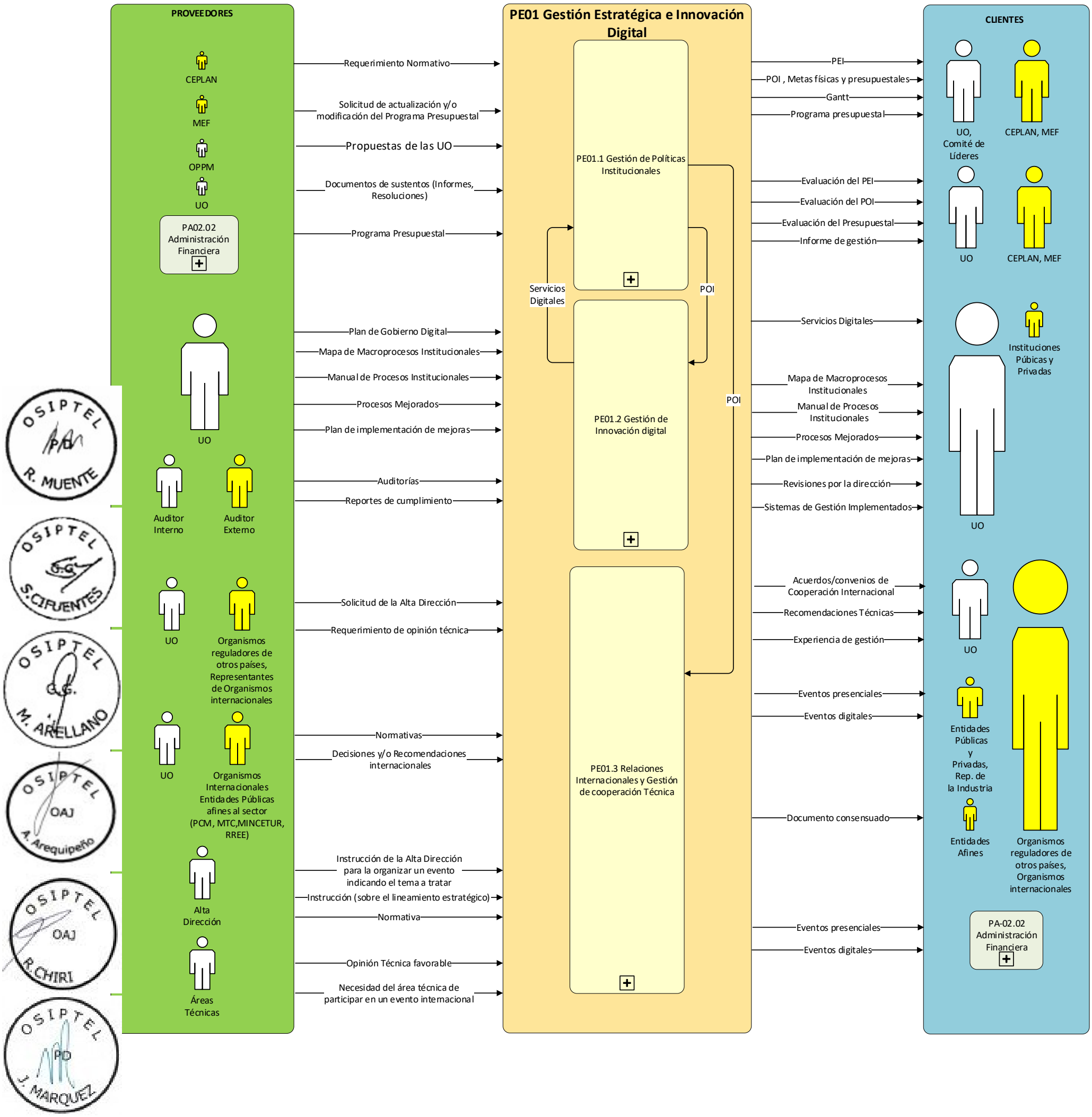
OSIPTEL R. MUENTE
OSIPTEL S.CIFUENTES
OSIPTEL OAJ A. Arequipeño
OSIPTEL OAJ R.CHIRI
OSIPTEL PD J. MARQUEZ

Representación gráfica del Mapa de Macroprocesos Institucional



PROCESOS ESTRATÉGICOS

Diagrama de Interrelación del Proceso de Gestión Estratégica e Innovación Digital



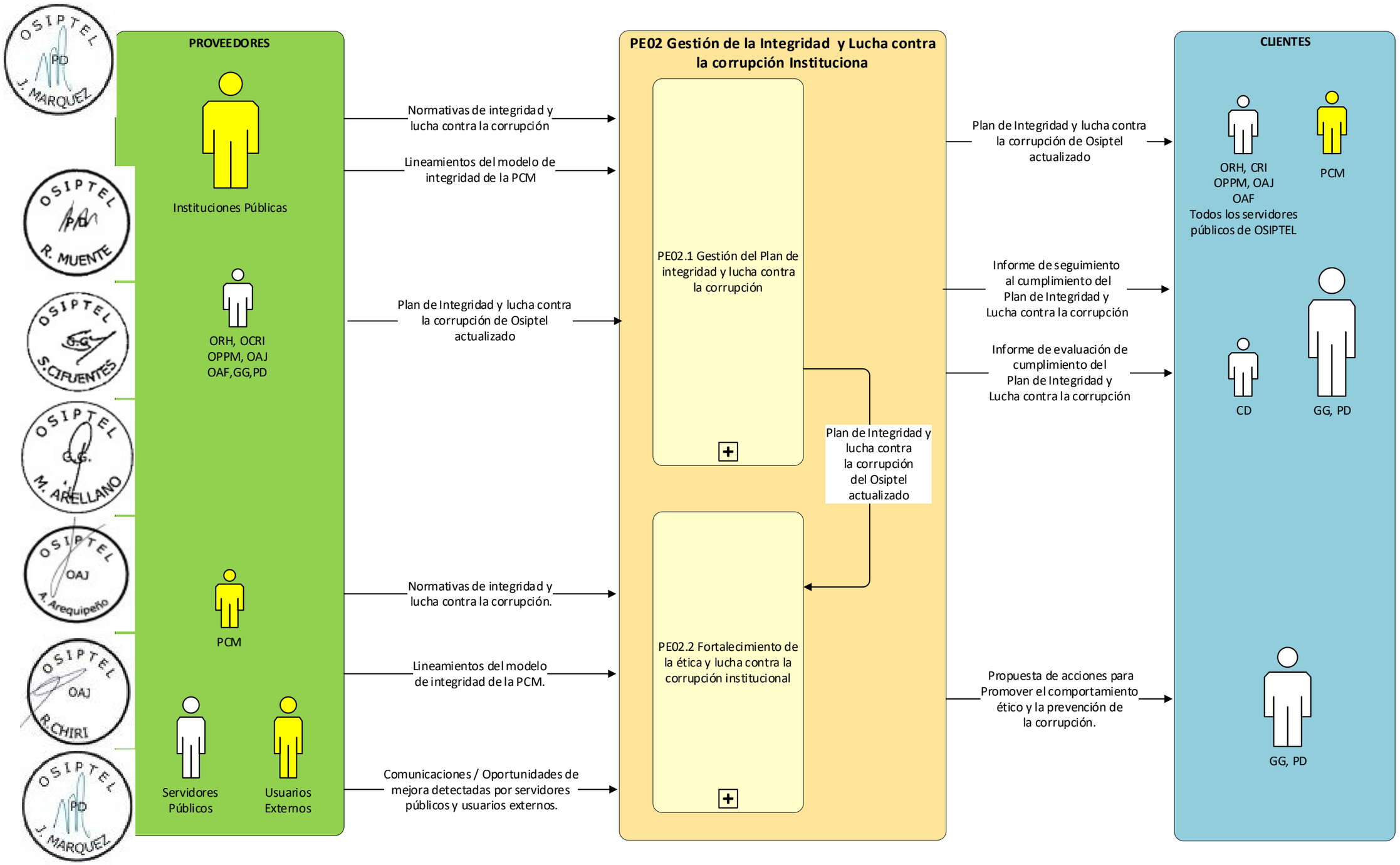
Ficha de Macroprocesos Nivel 0

Código:	**PE01**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Gestión Estratégica e Innovación Digital		
Clasificación	Procesos Estratégicos		
Objetivo:	Conducir el accionar estratégico del Osiptel, definir los planes y políticas institucionales y controlar su cumplimiento		
Alcance:	Comprende los procesos asociados a la definición y evaluación de planes institucionales del Osiptel. Asimismo, comprende la gestión de proyectos, procesos e innovación, así como la administración de los sistemas de gestión integral.		
Responsable del Proceso N0:	Gerencia General		
Participantes del Proceso N0:	Todas las unidades de organización del Osiptel		
Base Normativa	- La Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM (https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357224/Resoluci%C3%B3n_Ministerial_N 004-2016-PCM20190902-25578-19siyuu.pdf), que aprueba el uso obligatorio de la NTP-ISO/IEC 27001:2014 y establece su implementación. - DL 1412 - Ley de Gobierno Digital, en su Art. 32 establece que: "Las entidades de la Administración Pública deben establecer, mantener y documentar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)" - Ley N° 28522 - Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. - Decreto Legislativo N°1088 - Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0016-2019-CEPLAN/PCD -Decreto Supremo N° 056-2018-PCM - Resolución Ministerial N°289-2015-PCM - Directiva N° 001-2014-EF/50.01 "Directiva para los Programas Presupuestales en el Marco de la Programación y Formulación del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2015 Directiva N° 002-2016-EF/50.01 Resolución Directoral N° 024-206-EF/50.01		

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Nombre del proceso N1	Objetivo del Proceso	Producto	Quién recibe la salida
AN M	Requerimiento Normativo Propuestas de las UO Solicitud de actualización y/o modificación del Programa Presupuestal	PE01.1 Gestión de Políticas Institucionales	Determinar las políticas institucionales y asegurar su cumplimiento.	PEI POI, Metas físicas y presupuestales Gantt Programa presupuestal (Todos los productos son aprobados por el GG y PD)	CEPLAN Unidades de Organización Comité de Líderes MEF
2.02 Administración Financiera dades de Organización	Propuestas de Evaluación Documentos de sustentos (Informes, Resoluciones)			Evaluación del PEI Evaluación del POI Evaluación del Presupuestal Informe de gestión	Unidades de Organización MEF CEPLAN

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Nombre del proceso N1	Objetivo del Proceso	Producto	Quién recibe la salida
PE01.1 Gestión de Políticas Institucionales Unidades de Organización	POI Plan de Gobierno Digital Plan de Innovación	PE01.2 Gestión de Innovación digital	Promover una gestión de proyectos y procesos eficientes e innovadores, usando las mejores herramientas disponibles	Servicios Digitales	Unidades de Organización Instituciones Públicas y privadas PE01.1 Gestión de Políticas Institucionales
Todos lo Macroprocesos Institucionales	POI Procesos mejorados			Mapa de Macroprocesos Institucionales Manual de Procesos Institucionales Procesos Mejorados Plan de implementación de mejoras	Todos lo Macroprocesos Institucionales
Auditores(Internos/externos)	Las Auditorias Los reportes de cumplimiento			Revisiones por la dirección Sistemas de Gestión Implementados	Unidades de Organización
Unidades de Organización Organismos Reguladores de otros países Representantes de Organismos internacionales	Solicitud de la Alta Dirección Requerimiento de opinión técnica	PE01.3 Relaciones Internacionales y Gestión de cooperación Técnica	Generar relaciones con diferentes Stakeholders del sector de las telecomunicaciones en el ámbito internacional	Acuerdos/convenios de Cooperación Internacional	Unidades de Organización Organismos Reguladores de otros países Organismos internacionales
Organismos Internacionales Entidades Públicas nacionales afines al sector (PCM, MTC, MINCETUR,RREE) Unidades de Organización	Normativas Decisiones y/o Recomendaciones internacionales			Recomendaciones Técnicas Experiencia de gestión	Unidades de Organización Organismos Reguladores de otros países Organismos internacionales
Alta Dirección Áreas Técnicas	POI Instrucción de la Alta Dirección para la organizar un evento indicando el tema a tratar Necesidad del área técnica de participar en un evento internacional			Eventos presenciales Eventos digitales	Entidad Públicas y Privadas a nivel nacional Organismos Reguladores de otros países Organismos internacionales Representantes de la Industria a nivel internacional 'PA-02.02 Administración Financiera
Dirección s Técnicas	Instrucción (sobre el lineamiento estratégico) Normativa Opinión Técnica favorable			Documento consensuado	Entidades afines Organismos Reguladores de otros países Organismos internacionales

Diagrama de Interrelación del Proceso de Gestión de la Integridad y Lucha Contra la Corrupción Institucional

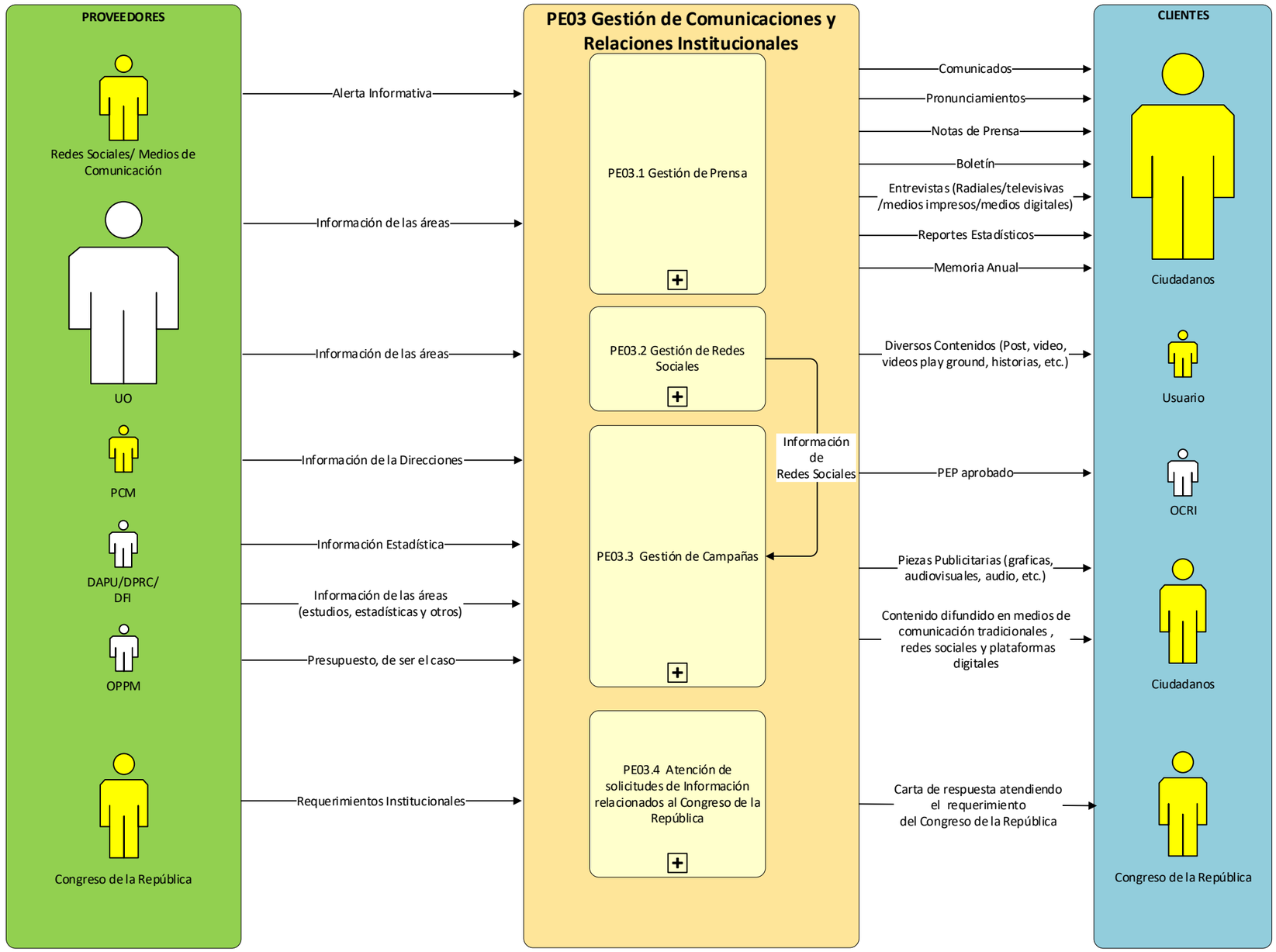


Ficha de Macroprocesos Nivel 0

Código:	**PE02**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Gestión de la Integridad y Lucha contra la corrupción Institucional		
Clasificación	Procesos Estratégicos		
Objetivo:	Contar con una institución transparente e íntegra que practica y promueve la probidad y garantiza la prevención efectiva de la corrupción, con la participación activa de los servidores del OSIPTEL y de la ciudadanía		
Alcance:	El proceso comprende la gestión del Plan de integridad y lucha contra la corrupción y desarrollar acciones para promover el comportamiento ético y la prevención de la corrupción.		
Responsable del Proceso N0:	Gerente General		
Participantes del Proceso N0:	Toda la institución		
Base Normativa	Ley N° 27815, Ley de Código de Ética de la Función Pública. Decreto Supremo N° 046-2013-PCM, que aprueba la Estrategia Anticorrupción del Poder Ejecutivo. Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción. Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018—2021. Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, que establece medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra la corrupción		

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Insumo**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salida**	**Quién recibe la salida**
Instituciones Públicas	- Normativas de integridad y lucha contra la corrupción. - Lineamientos del modelo de integridad de la PCM.	PE02.1 Gestión del Plan de integridad y lucha contra la corrupción	Formular, proponer, monitorear y evaluar la implementación del Plan de Integridad y lucha contra la corrupción de Osiptel	Plan de Integridad y lucha contra la corrupción de Osiptel actualizado	ORH OCRI OPPM OAJ OAF Servidores Públicos 'PCM
ORH OCRI OPPM OAJ OAF GG PD	Plan de Integridad y lucha contra la corrupción de Osiptel actualizado			Informe de evaluación de cumplimiento del Plan de Integridad y Lucha contra la corrupción	GG PD CD
GG PD 'Instituciones Públicas PCM Servidores Públicos Usuarios externos	- Plan de Integridad y lucha contra la corrupción de Osiptel actualizado - Normativas de integridad y lucha contra la corrupción. - Lineamientos del modelo de integridad de la PCM. - Comunicaciones / Oportunidades de mejora detectadas por servidores públicos y usuarios externos.	PE02.2 Fortalecimiento de la ética y lucha contra la corrupción institucional	Desarrollar acciones para promover el comportamiento ético y la prevención de la corrupción.	Propuesta de acciones para promover el comportamiento ético y la prevención de la corrupción.	GG PD

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Comunicaciones y Relaciones Institucionales



Ficha de Macroprocesos de Gestión de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

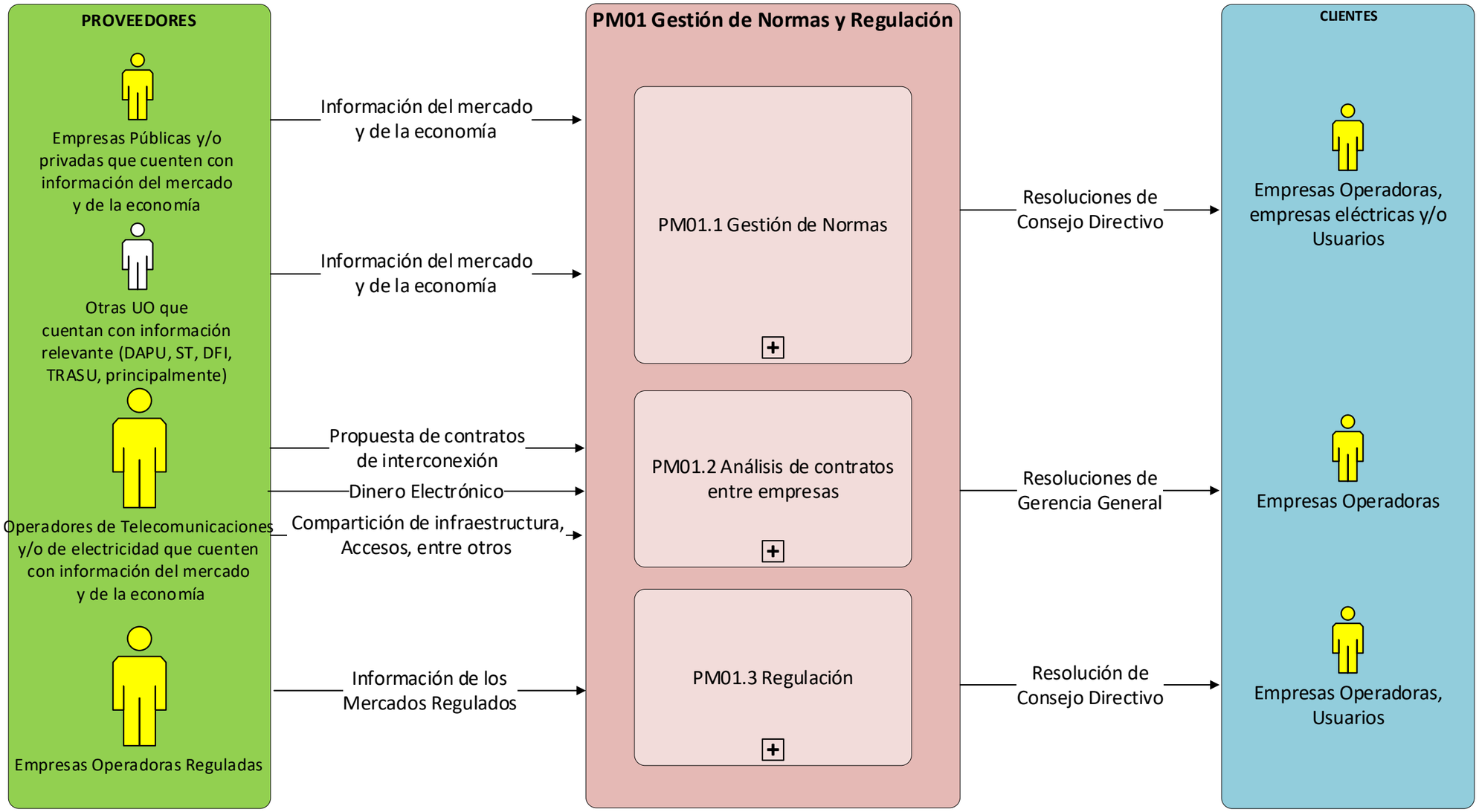
Ficha de Macroprocesos Nivel 0			
Código:	**PE03**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Gestión de Comunicaciones y Relaciones Institucionales		
Clasificación	Proceso Estratégico		
Objetivo:	Plantear las estrategias de comunicación y de relaciones interinstitucionales del Osiptel.		
Alcance:	Comprende los procesos de Gestión de prensa, de Redes Sociales y Gestión de Campañas		
Responsable del Proceso N0:	Director de OCRI		
Participantes del Proceso N0:	Todas las Unidades de Organización		
Base Normativa	Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL Resolución N° 136-2011-CD/OSIPTEL y modificatorias, Reglamento para la Solución de Controversias entre Empresas. Reglamento General de OSIPTEL		

Entradas		Procesos		Salidas	
ién provee la entrada	**Insumo**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salida**	**Quién recibe la salida**
Medios de Comunicación es Sociales ades de Organización	Alerta Informativa Información de las áreas	PE03.1 Gestión de Prensa	Alcanzar información a los medios de comunicación para mantener informada a la población respecto a las diversas funciones que cumple el OSIPTEL.	Comunicados Pronunciamientos Nota de Prensa Boletín Entrevistas (Radiales/televisivas/medios impresos/medios digitales) Reportes Estadísticos Memoria Anual	Ciudadanos

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
Unidades de Organización	Información de las áreas	PE03.2 Gestión de Redes Sociales	Mantener informada a la población respecto a las diversas funciones que cumple el OSIPTEL y posicionar el trabajo de los objetivos del Osiptel	Diversos Contenidos (Post, video, videos play ground, historias, etc.)	Usuarios
PCM DAPU/DPRC/DFI	Información de las Direcciones Información estadística	PE03.3 Gestión de Campañas	Informar a la ciudadanía sobre las funciones, logros, avances del OSIPTEL.	PEP Aprobado	OCRI
PE-03.02 Gestión de Redes Sociales DAPU/DPRC/DFI OPPM	Información de las Redes Sociales Información de las áreas (estudios, estadísticas y otros) Presupuesto, de ser el caso			Piezas Publicitarias (graficas, audiovisuales, audio, etc.) Contenido difundido en medios de comunicación tradicionales, redes sociales y plataformas digitales	Ciudadanos
Congreso de la Republica	Requerimientos institucionales	PE03.4 Atención de solicitudes de Información relacionados al Congreso de la República	Atender eficientemente los requerimientos de información del congreso de la república, dentro de los plazos establecidos conforme a las normas que regulan el proceso	Carta de respuesta atendiendo el requerimiento del Congreso de la República	Congreso de la República

PROCESOS MISIONALES

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Gestión de Normas y Regulación



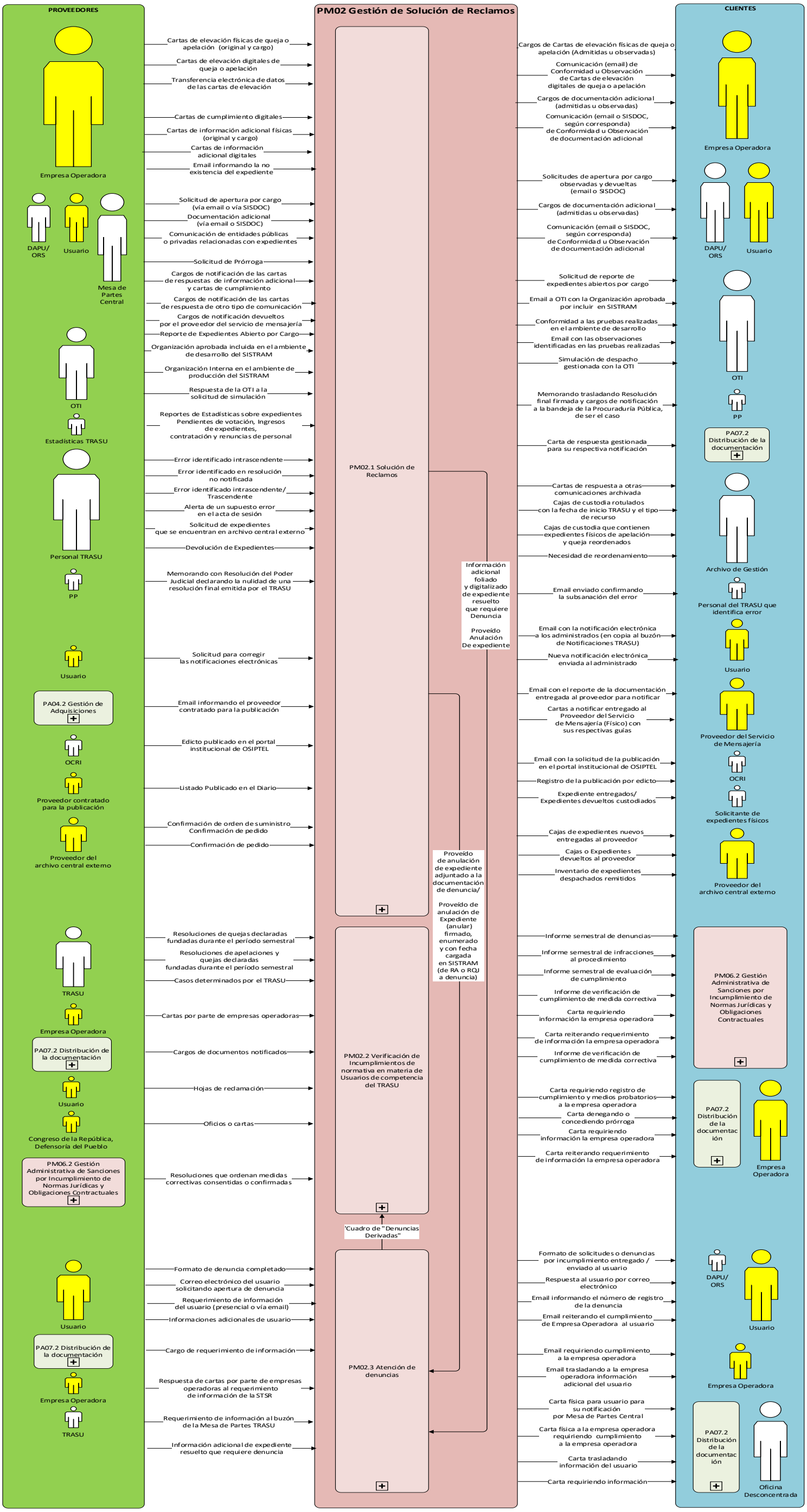
Ficha de Macroprocesos Nivel 0

Código:	**PM01**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Gestión de Normas y Regulación		
Clasificación	Procesos Misionales		
Objetivo:	Promover la competencia en el sector de telecomunicaciones y empoderar al usuario.		
Alcance:	Inicia con la identificación de una problemática en el mercado y finaliza con una Resolución de Consejo Directivo o Resolución de Gerencia General		
Responsable del Proceso N0:	Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia		
Participantes del Proceso N0:	DPRC, OAJ, GG. De ser el caso el CD		
Base Normativa	Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. Ley N° 27336 - Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL Decreto Supremo N°008-2001-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión - Resolución de Consejo Directivo Nº 134-2012-CDOSIPTEL y modificatorias Ley de Acceso a la Infraestructura de los Proveedores Importantes de Servicios Públicos de Telecomunicaciones Decreto Legislativo N° 1019 Disposiciones Complementarias de la Ley de. Acceso a la Infraestructura de los. Proveedores Importantes de Servicios -Resolución de Consejo Directivo N° 020-2008-CD/OSIPTEL Normas Complementarias Aplicables a las Facilidades de Red de los Operadores de Infraestructura Móvil Rural - Resolución de Consejo Directivo Nº 059-2017-CDOSIPTEL Normas Complementarias Aplicables a los Operadores Móviles Virtuales - Resolución de Consejo Directivo Nº 009-2016-CDOSIPTEL Normas Relativas al Acceso de los Emisores de Dinero Electrónico a los Servicios de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo Nº 126-2013-CDOSIPTEL Normas Procedimentales para la Fijación o Revisión de Cargos de Interconexión Tope y Tarifas Tope - Resolución de Consejo Directivo N° 215-2018-CD/OSIPTEL Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL - Resolución de Consejo Directivo N° 069-2018-CD/OSIPTEL Ley N° 29904 - Ley de la promoción de la banda ancha y construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica El TUO de la Ley de Telecom y su Reglamento. Los Lineamientos de expansión y consolidación. La Ley N° 28295, la Ley N° 30083 (OMV y OIMR), DL 1159 (interferencias).		

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Insumo**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salida**	**Quién recibe la salida**
Empresas Públicas y/o Privadas que cuenten con información del mercado y de la economía Unidades de Organización que cuentan con información relevante (DAPU, ST, DFI, TRASU principalmente)	Información del mercado y de la economía	PM01.1 Gestión de Normas	Establecer las reglas que regularán la prestación adecuada de servicios de telecomunicaciones y controlarlas.	Resoluciones de Consejo Directivo	Empresas operadoras Usuarios

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
Empresas Públicas y/o Privadas que cuenten con información del mercado y de la economía	Información del mercado y de la economía			Resoluciones de Consejo Directivo	Empresas operadoras y/o empresas eléctricas
Operadores de Telecomunicaciones y/o de electricidad que cuenten con información del mercado y de la economía	Propuesta de contratos de interconexión, dinero electrónico, compartición de infraestructura, acceso, entre otros.	PM01.2 Análisis de contratos entre empresas	Aprobar las reglas acordadas entre empresas; salvaguardando el principio de no discriminación y libre competencia.	Resoluciones de Gerencia General	Empresas operadoras
Empresa operadoras	Información de los Mercados Regulados	PM01.3 Regulación	Establecer precios topes de los servicios sujetos al régimen tarifario regulado	Resolución de Consejo Directivo	Empresas operadoras, usuarios

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Solución de Reclamos



Ficha de Macroprocesos Nivel 0

Código:	**PM02**		**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Gestión de Solución de Reclamos			
Clasificación	Procesos Misionales			
Objetivo:	Resolver los recursos de apelación y quejas presentados por los usuarios, así como, en caso corresponda, sancionar a las Empresa Operadora por incumplimientos de resoluciones o infracciones al procedimiento.			
Alcance:	Desde la recepción de los recursos de apelación y queja hasta la resolución final del caso, así como hasta la sanción a la empresa operadoras debido a incumplimientos de resoluciones o infracciones al procedimiento.			
Responsable del Proceso N0:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos			
Participantes del Proceso N0:	Auxiliar Administrativo de Mesa de Partes del TRASU, Auxiliar Administrativo 1 de Mesa de Partes del TRASU, Auxiliar Administrativo 2 de Mesa de Partes del TRASU, Analista de Trámite Documentario del TRASU, Secretaria del TRASU, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Especialista Legal, Equipo A de practicantes de trámite documentario TRASU, Equipo B de practicantes de trámite documentario del TRASU, Asesor del TRASU, OTI, Revisor, Vocal, Asistente de Gestión, Coordinador Legal, Coordinador de Sala, Asistente Legal, Revisor de Acta, Analista Legal, Asistente Legal - Transparencia, Asistente Administrativo de Despacho, Asistente Administrativo de Archivo, Secretaria de Trámite Documentario del TRASU, Auxiliar administrativo de foliación, Auxiliar Administrativo de Despacho, OCRI, Especialista legal de sanciones, Especialista en estadística, Coordinador PAS TRASU, Orientador de DAPU, Analista Legal de DAPU / Responsable de Sede, Sala Colegiada de Sanciones, Secretaria de la Secretaría de Consejo Directivo, Secretario de Consejo Directivo, Secretaria de OAJ, Abogado de OAJ, Abogado Coordinador de OAJ, Gerente de OAJ, Consejo Directivo, Presidente del Consejo Directivo, Secretaria de GG, Secretaria de OCRI, Coordinador WEB de OCRI, OCRI, GG, Coordinador de Sala, Sala Plena del TRASU, Secretaria de Trámite Documentario del TRASU, Equipo C de Practicantes del Trámite Documentario, Apoyo Secretarial, Auxiliar Administrativo de Archivo, Secretaria de DPRC, Funcionario de DPRC, Gerente DPRC			
Base Normativa	. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y modificaciones) . Reglamento para la Gestión y Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución del Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificaciones) . Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones . Reglamento de Portabilidad Numérica			

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Insumo**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salida**	**Quién recibe la salida**
resas Operadoras	Cartas de elevación físicas de queja o apelación (original y cargo) Cartas de elevación digitales de queja o apelación Transferencia electrónica de datos de las cartas de elevación	PM02.1 Solución de Reclamos	Resolver los recursos de apelación y quejas presentados por los usuarios.	Cargos de cartas de elevación físicas de queja o apelación (admitidas u observadas) Comunicación (email) de Conformidad u Observación de Cartas de elevación digitales de queja o apelación	Empresas Operadoras
ario a de Partes Central 'U OTI	Solicitud de apertura por cargo (vía email o vía SISDOC) Reporte de Expedientes Abierto por Cargo Solicitud de Prorroga			Solicitudes de apertura por cargo observadas y devueltas (email o SISDOC) Solicitud de reporte de expedientes abiertos por cargo	Usuario DAPU ORS OTI

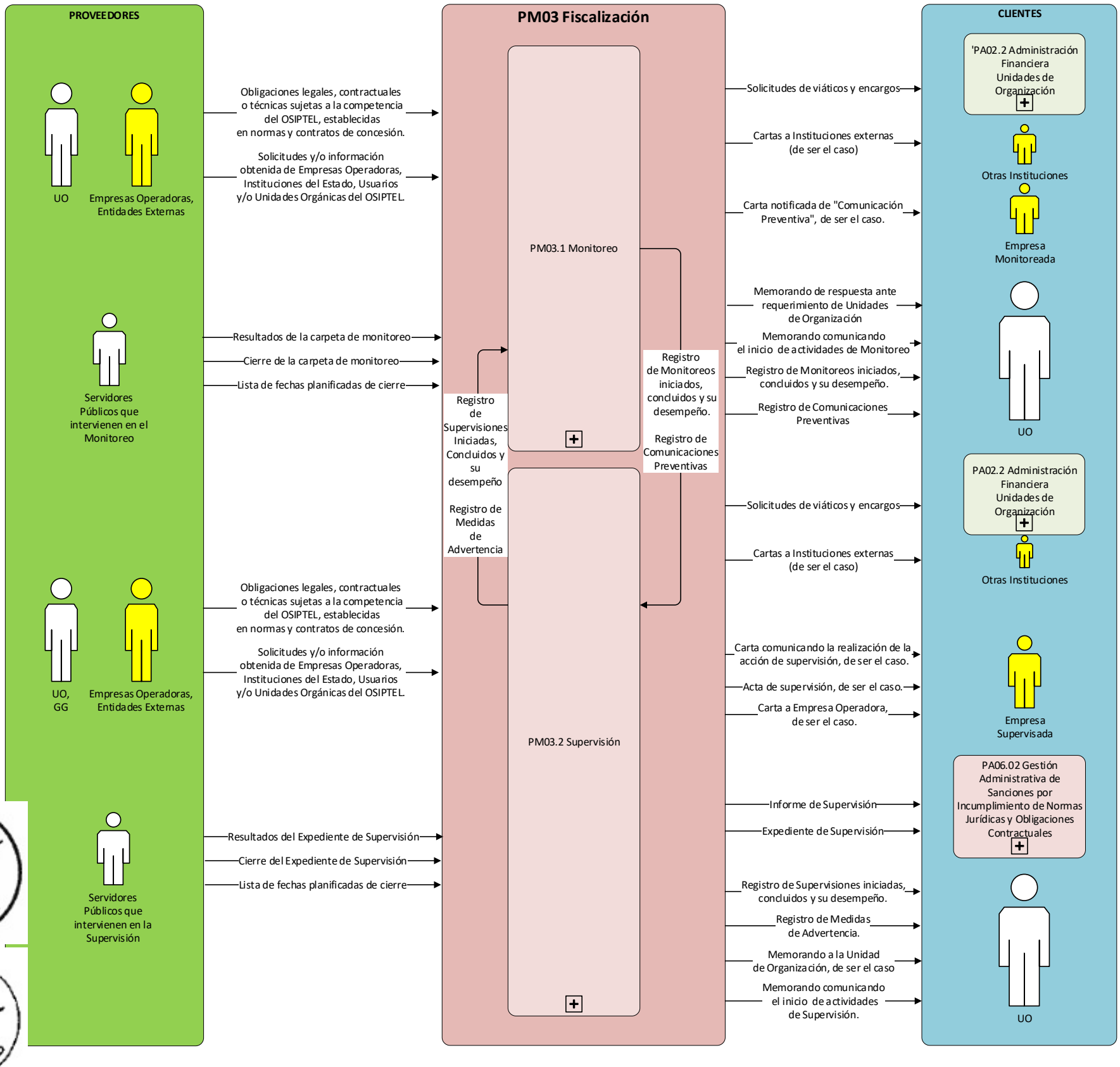
Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
Empresas Operadoras Mesa de Partes Central Usuario DAPU ORS	Cartas de información adicional físicas (original y cargo) Cartas de información adicional digitales Email informando la no existencia del expediente Documentación adicional (vía email o SISDOC)			Cargos de documentación adicional (admitidas u observadas) Comunicación (email o SISDOC, según corresponda) de Conformidad u Observación de documentación adicional	Empresas Operadoras Usuario DAPU ORS PM02.3 Atención de denuncias
Estadísticas TRASU OTI	Reportes de Estadísticas sobre expedientes Pendientes de votación, Ingresos de expedientes, contratación y renuncias de personal Organización aprobada incluida en el ambiente de desarrollo del SISTRAM / Organización Interna en el ambiente de producción del SISTRAM			Email a OTI con la Organización aprobada por incluir en SISTRAM Conformidad a las pruebas realizadas en el ambiente de desarrollo Email con las observaciones identificadas en las pruebas realizadas	OTI
'U sa de Partes Central	Hojas de Reclamación 'Comunicación de entidades públicas o privadas relacionadas con expedientes Cargos de notificación de las cartas de respuestas de información adicional y cartas de cumplimiento Cargos de notificación de las cartas de respuesta de otro tipo de comunicación			Memorando trasladando Resolución final firmada y cargos de notificación a la bandeja de la Procuraduría Pública, de ser el caso Carta de respuesta gestionada para su respectiva notificación Confirmación de la notificación de las cartas de respuesta enviado a la Secretaria del TRASU Cartas de respuesta a otras comunicaciones archivada Cajas de custodia rotulados con la fecha de inicio TRASU y el tipo de recurso Cajas de custodia que contienen expedientes físicos de apelación y queja reordenados Necesidad de reordenamiento Email enviado confirmando la subsanación del error	PA07.2 Distribución de la documentación Archivo de gestión Personal del TRASU que identifica error

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
Proveedor del Servicio de Mensajería OTI Usuario	Cargos de notificación devueltos por el proveedor del servicio de mensajería Respuesta de la OTI a la solicitud de simulación Solicitud para corregir las notificaciones electrónicas			Simulación de despacho gestionada con la OTI Email con la notificación electrónica a los administrados (en copia al buzón de Notificaciones TRASU) Nueva notificación electrónica enviada al administrado Email con el reporte de la documentación entregada al proveedor para notificar / Cartas a notificar entregado al Proveedor del Servicio de Mensajería (Físico) con sus respectivas guías	OTI Usuarios Proveedor del Servicio de Mensajería
PA-04.02 Gestión de Adquisiciones OCRI Proveedor contratado para la publicación	Email informando el proveedor contratado para la publicación Edicto publicado en el portal institucional de OSIPTEL Listado Publicado en el Diario			Email con la solicitud de la publicación en el portal institucional de OSIPTEL Registro de la publicación por edicto Expedientes correspondientes a la publicación por edicto	OCRI
sonal del TRASU veedor del archivo central externo	Memorando con Resolución del Poder Judicial declarando la nulidad de una resolución final emitida por el TRASU' Solicitud de expedientes que se encuentran en archivo central externo Devolución de Expedientes Error identificado intrascendente Error identificado en resolución no notificada Error identificado intrascendente/Trascendente Alerta de un supuesto error en el acta de sesión Confirmación de orden de suministro Confirmación de pedido/Confirmación de pedido Cajas con expedientes finalizados			Cajas de expedientes nuevos entregadas al proveedor Cajas o Expedientes devueltos al proveedor Inventario de expedientes despachados remitidos	Proveedor de Archivo Central Externo
PM02.3 Atención de denuncias	Cuadro de "Denuncias Derivadas"	PM02.2 Verificación de Incumplimientos de normativa en materia de Usuarios de competencia del TRASU	Verificar el Incumplimiento de normativa en materia de Usuarios de competencia del TRASU,	Informe semestral de denuncias	PM06.2 Gestión Administrativa de Sanciones por Incumplimiento de Normas Jurídicas y Obligaciones Contractuales

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
TRASU	Resoluciones de quejas declaradas fundadas durante el período semestral		recomendar el inicio de PAS; determinar la existencia de infracción administrativa en los casos derivados por el TRASU	Informe semestral de infracciones al procedimiento	PM06.2 Gestión Administrativa de Sanciones por Incumplimiento de Normas Jurídicas y Obligaciones Contractuales
TRASU Empresa Operadora Mesa de Partes Central	Resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas durante el período semestral Cartas por parte de Empresa Operadora			Informe semestral de evaluación de cumplimiento Carta requiriendo registro de cumplimiento y medios probatorios a la empresa operadora Carta denegando o concediendo prórroga	PM06.2 Gestión Administrativa de Sanciones por Incumplimiento de Normas Jurídicas y Obligaciones Contractuales Empresas Operadoras PA-07.02 Distribución de la documentación
TRASU Usuario Congreso de la República Defensoría del Pueblo Mesa de Partes Central	Casos determinados por el TRASU Hojas de reclamación Oficios o cartas			Carta requiriendo información la empresa operadora Carta reiterando requerimiento de información la empresa operadora	Empresas Operadoras PA-07.02 Distribución de la documentación PM06.2 Gestión Administrativa de Sanciones por Incumplimiento de Normas Jurídicas y Obligaciones Contractuales
Proceso 12.6. Imposiciones de sanciones del TRASU PA07.2 Distribución de la documentación Mesa de Partes Central	Resoluciones que ordenan medidas correctivas consentidas o confirmadas Cargos de documentos notificados			Carta requiriendo información a la empresa operadora Informe de verificación de cumplimiento de medida correctiva	PA07.2 Distribución de la documentación PM06.2 Gestión Administrativa de Sanciones por Incumplimiento de Normas Jurídicas y Obligaciones Contractuales Empresas Operadoras

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
Usuario TRASU Empresa Operadora Mesa de Partes Central PA07.2 Distribución de la documentación	Formato de denuncia completado Correo electrónico del usuario solicitando apertura te denuncia Requerimiento de información del usuario (presencial o vía email), formulario web de DAPU Informaciones adicionales de usuario Requerimiento de información al buzón de la Mesa de Partes TRASU Cargo de requerimiento de información Respuesta de cartas por parte de Empresa Operadora al requerimiento de información de la STSR Información adicional de expediente resuelto que requiere denuncia	PM02.3 Atención de denuncias	Verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario.	Formato de solicitudes o denuncias por incumplimiento entregado / enviado al usuario Respuesta al usuario por correo electrónico Carta física para usuario para su notificación por Mesa de Partes Central Email informando el número de registro de la denuncia Email requiriendo cumplimiento a la empresa operadora Email reiterando el cumplimiento de Empresa Operadora al usuario Email trasladando a la empresa operadora información adicional del usuario Carta física a la empresa operadora requiriendo cumplimiento a la empresa operadora Carta trasladando información del usuario Carta requiriendo información	DAPU (Centro de Orientación u Oficina Desconcentrada) Usuario Empresas Operadoras Mesa de partes TRASU PA07.2 Distribución de la documentación u Oficina Desconcentrada

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Fiscalización



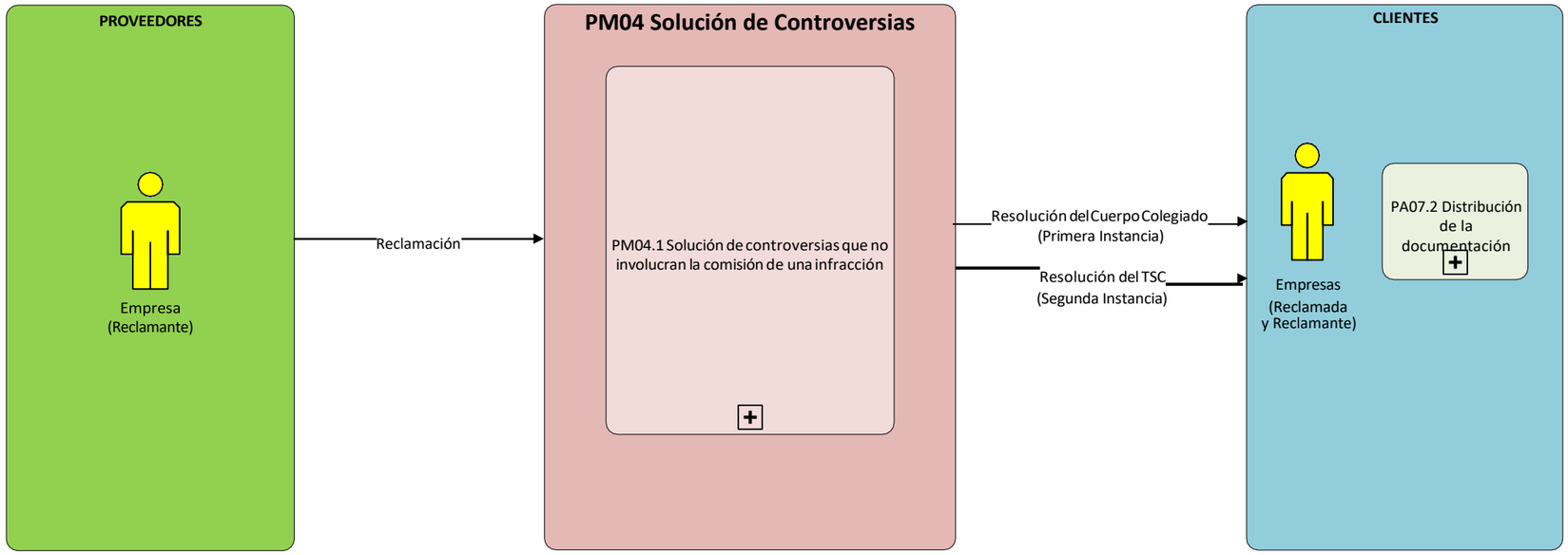
Ficha de Macroprocesos Nivel 0

Código:	**PM03**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Fiscalización		
Clasificación	Procesos Misionales		
Objetivo:	Verificar de manera oportuna y eficaz el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades supervisadas que brindan servicios públicos de telecomunicaciones, con la finalidad de propiciar en el usuario una mayor satisfacción, recibiendo servicios de telecomunicaciones de calidad y eficientes en su atención.		
Alcance:	Incluye el proceso de Monitoreo y el proceso de Supervisión		
Responsable del Proceso N0:	Director de Fiscalización e Instrucción		
Participantes del Proceso N0:	Subdirección de Fiscalización, Coordinación de Gestión, Otras Unidades de Organización (opcionales).		
Base Normativa	Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante: D. S. N° 020-2007-MTC, Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado mediante: D.S. N° 133-2013-EF, Texto Único Ordenado del Reglamento de Información Confidencial del OSIPTEL, aprobado mediante Res. N° 178-2012-CD/OSIPTEL Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante: Res. N° 087-2013-CD/OSIPTEL Reglamento General de Supervisión, aprobado mediante: Res. Nº 090-2015-CD/OSIPTEL Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 138-2012-CD-OSIPTEL y modificatorias. Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 123-2014-CD-OSIPTEL y modificatorias. Directiva que regula la autorización de viajes y el otorgamiento de pasajes y viáticos para viajes nacionales, así como su rendición de cuentas, aprobado mediante: Dir. N° 003-2016-GG/OSIPTEL, Norma interna sobre documentos y expedientes administrativos que se siguen ante OSIPTEL, aprobada mediante Res. N° 034-2004-GG/OSIPTEL Análisis de la necesidad de implementar mejoras en las técnicas de supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado mediante: Informe N° 00206-GPRC/2018 Instructivo para la foliación de documentos generados y recibidos en el OSIPTEL, remitido mediante: Memorando N° 127-GG/2009 Protocolo de coordinación para el trámite de los casos reportados por los usuarios entre la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, remitido mediante: Mem. N° 931-GG/2017 Control de Bienes Muebles Estatales P-GLO-03.		

Entradas		Procesos		Salidas	
ién provee la entrada	**Insumo**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salida**	**Quién recibe la salida**
dades de Organización, Entidad Externas, Empresa Operadora	Obligaciones legales, contractuales o técnicas sujetas a la competencia del OSIPTEL, establecidas en normas y contratos de concesión. Solicitudes y/o información obtenida de Empresa Operadora, Instituciones del Estado, Usuarios y/o Unidades Orgánicas del OSIPTEL.	PM03.1 Monitoreo	- Identificar de manera preventiva posibles riesgos de incumplimiento a las obligaciones de las Empresa Operadora.	Solicitudes de viáticos y encargos. Carta a instituciones externas (opcional)	PA02.2 Administración Financiera Unidades de Organización Otras Instituciones.

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Insumo**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salida**	**Quién recibe la salida**
Servidores Públicos que intervienen en el monitoreo	Resultados de la carpeta de monitoreo. Cierre de la carpeta de monitoreo. Lista de fechas planificadas de cierre			Carta notificada de "Comunicación Preventiva", de ser el caso. Memorando de respuesta ante requerimiento de Unidades de Organización Registro de Monitoreos iniciados, concluidos y su desempeño. Registro de Comunicaciones Preventivas	Empresa Monitoreada Unidades de Organización PM03.2 Supervisión Unidades de Organización
Unidades de Organización, Entidad Externas, Empresa Operadora, Gerencia General, PM03.1 Monitoreo	Obligaciones legales, contractuales o técnicas sujetas a la competencia del OSIPTEL, establecidas en normas y contratos de concesión. Solicitudes y/o información obtenida de Empresa Operadora, Instituciones del Estado, Usuarios y/o Unidades Orgánicas del OSIPTEL.	PM03.2 Supervisión	Planificar, verificar y controlar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades supervisadas y de mandatos o resoluciones del OSIPTEL, dentro del ámbito de su competencia.	Solicitudes de viáticos y encargos. Memorando comunicando el inicio de actividades de Supervisión. Carta a instituciones y/o Empresas, de ser el caso. Resultados de los indicadores de calidad	PA02.2 Administración Financiera Unidades de Organización Otras Instituciones y/o Empresas.
Servidores Públicos que intervienen en la supervisión	Plan de Supervisión. Resultados del expediente de supervisión. Cierre del expediente de supervisión. Lista de fechas planificadas de cierre			Expediente de Supervisión, Carta comunicando la realización de la acción de supervisión, de ser el caso. Acta de supervisión, de ser el caso. Informe de Supervisión Carta a Empresa Operadora, de ser el caso. Memorando a la Unidad de Organización, de ser el caso Registro de Supervisiones iniciadas, concluidos y su desempeño. Registro de Medidas de Advertencia.	PA06.2 Gestión Administrativa de Sanciones por Incumplimiento de Normas Jurídicas y Obligaciones Contractuales Empresa Operadora Supervisada Unidades de Organización PM03.1 Monitoreo Unidades de Organización

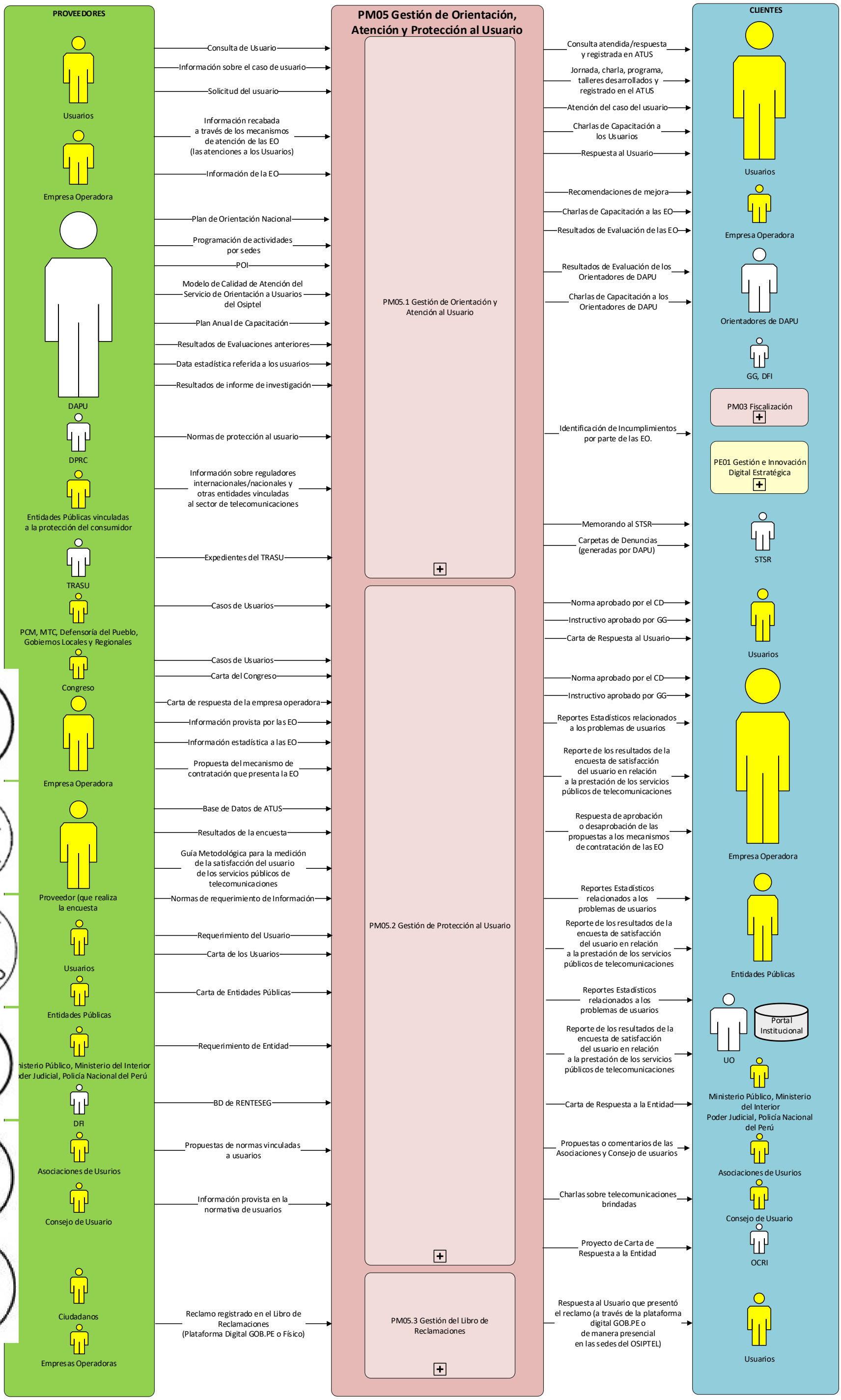
Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Solución de Controversias



Ficha de Macroprocesos Nivel 0			
Código:	**PM04**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Solución de Controversias		
Clasificación	Procesos Misionales		
Objetivo:	Conocer y resolver en la vía administrativa toda controversia que, dentro del ámbito de su competencia, afecte o pueda afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.		
Alcance:	El proceso de solución de controversias inicia desde que se presenta una reclamación o denuncia, o desde la emisión de la resolución de inicio de la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados (STCCO) hasta la notificación de la resolución final del Cuerpo Colegiado o la notificación de la resolución que emite el Tribunal de Solución de Controversias (TSC) que resuelve un recurso de apelación.		
Responsable del Proceso N0:	Secretaria Técnica de Solución de Controversias		
Participantes del Proceso N0:	TSC, Cuerpo Colegiado, STCCO, Administración Documentaria.		
Base Normativa	Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL Resolución N° 136-2011-CD/OSIPTEL y modificatorias, Reglamento General del OSIPTEL para la Solución de Controversias entre Empresas.		

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Insumo**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salida**	**Quién recibe la salida**
Empresa (Reclamante)	Reclamación	PM04.1 Solución de controversias que no involucran la comisión de una infracción	Conocer y resolver de manera oportuna toda controversia que afecte o pueda afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, que no involucre la comisión de una infracción	Resolución del Cuerpo Colegiado (Primera Instancia)	Empresas (Reclamada y Reclamante) PA07.2 Distribución de la documentación
				Resolución del TSC (Segunda Instancia)	

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Orientación, Atención y Protección al Usuario



Ficha de Macroproceso Nivel 0

Código:	**PM05**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Gestión de Orientación, Atención y Protección al Usuario		
Clasificación	Proceso Misional		
Objetivo:	Brindar orientación correcta y oportuna a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que realizan consultas a través de los distintos canales de atención y durante las actividades acercamiento, proponer iniciativas y actividades que permitan mejorar la atención brindada por las EO a los Usuarios, realizar un seguimiento estadístico de los principales indicadores vinculados a los Usuarios, gestionar la atención del libro de reclamaciones del Osiptel, así como incentivar la participación ciudadana a través del Consejo y Asociaciones de Usuarios.		
Alcance:	Inicia con la consulta realizada por los usuarios o la planificación de las actividades de acercamiento hasta el registro en el sistema de atención de usuarios. Inicia con el diagnóstico de la problemática y la propuesta de iniciativas o actividades que permitan mejorar la calidad de atención por parte de las EO. Inicia con el levantamiento de información y sistematización de la misma hasta la emisión de los reportes estadísticos Inicia con el reclamo del ciudadano, hasta el envío de la respuesta. Inicia con la planificación de actividades y la ejecución de las mismas buscando la participación del Consejo y Asociaciones de Usuarios		
Responsable del Proceso N0:	Directora de Atención y Protección del Usuario		
Participantes del Proceso N0:	DAPU (a través de todas las sedes institucionales, el FonoAyuda, y demás colaboradores), DFI, OCRI		
Base Normativa	1. TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General D.S. N° 004-2019-JUS, y sus modificatorias. 2. Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley Nº 29571, y sus modificatorias. 3. TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones D. S. N° 020-2007-MTC, y sus modificatorias. 4. TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Res. N° 138-2012-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias. 5. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Res. N° 047-2015-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias. 6. TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija Res. N° 286-2018-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias. 7. Reglamento General de Tarifas. Res. Nº 060-2000-CD-OSIPTEL, y sus modificatorias. 8. Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresa Operadora de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 127-2013-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias. 9. Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública D.S N° 007-2020-PCM, y sus modificatorias. 10. Decreto Legislativo que Crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, Orientado a La Prevención y Combate del Comercio Ilegal de Equipos Terminales Decreto Legislativo 1338 y sus modificatorias. 11. Aprueban Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad Res. Nº 07-2020-CD/OSIPTEL 12. Reglamento General de Supervisión Res. Nº 090-2015-CD/OSIPTEL		

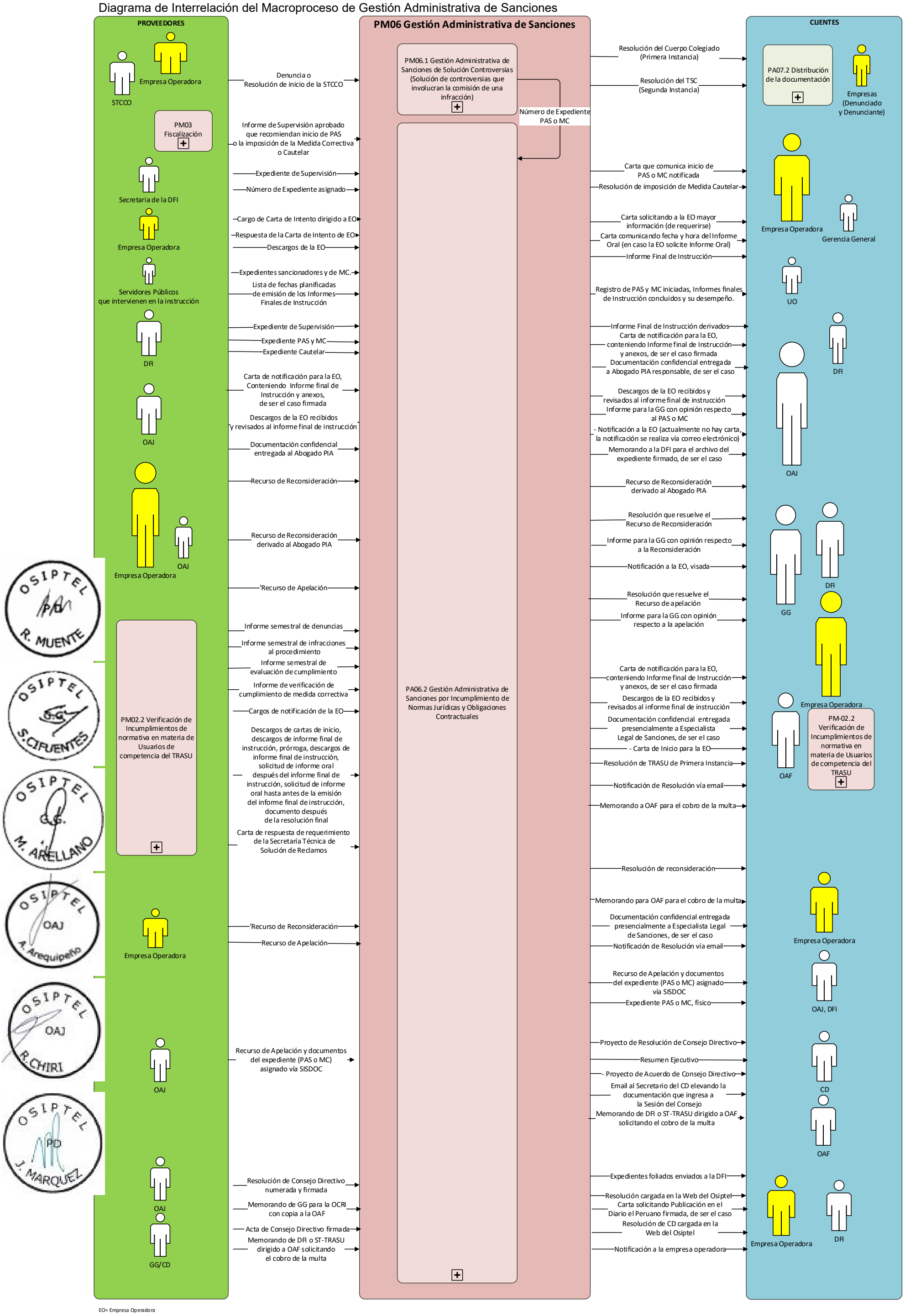
Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Insumo**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salida**	**Quién recibe la salida**
Usuario	Consulta de usuario	PM05.1 Gestión de Orientación y Atención al Usuario	Brindar orientación correcta y oportuna a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que realizan consultas a través de	Consulta atendida/respuesta Consulta atendida/respuesta y registrada en ATUS	Usuario

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
DAPU	Plan de orientación nacional Programación de actividades por sedes POI Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación a Usuarios del OSIPTEL		los distintos canales de atención y durante las actividades acercamiento	Jornada, charla, programa, talleres desarrollados y registrado en el ATUS	Usuario
Usuarios EO (personal de atención multicanal)	Información recabada a través de los mecanismos de atención de las EO (las atenciones a los Usuarios)			Recomendaciones de mejora Identificación de Incumplimientos por parte de las EO.	EO GG DFI PM03 Fiscalización PM01 Gestión Estratégica e Innovación Digital
DAPU DPRC Entidades Públicas vinculadas a la protección del consumidor	Plan anual de capacitación Normas de protección al usuario Resultados de Evaluaciones anteriores Data estadística referida a los usuarios Resultados de informe de investigación Información sobre reguladores internacionales/nacionales (este es un insumo para todos los procesos) y otras entidades vinculadas al sector de telecomunicaciones			Charlas de Capacitación a las EO y Usuarios Resultados de Evaluación de las EO Charlas de Capacitación a los Orientadores de DAPU Resultados de Evaluación de los Orientadores de DAPU	EO Usuarios Orientadores de DAPU
Usuario	Información sobre el caso del usuario			Atención del caso del usuario	Usuario
Usuarios EO TRASU	Solicitud del Usuario Información de le EO Expedientes de TRASU			Respuesta al Usuario Memorando al STSR Carpetas de Denuncias (generadas por DAPU)	Usuario STSR
Congreso PCM MTC Defensoría del Pueblo Gobiernos Locales y - Regionales Usuarios	Casos de los usuarios	PM05.2 Gestión de Protección al Usuario	Proponer medidas y contar con herramientas de información que permitan empoderar al Usuario	Norma aprobado por el CD Instructivo aprobado por GG	EO Usuario
EO Usuario Congreso Entidades Públicas	Carta de respuesta de la empresa operadora Carta de los usuarios, congreso y otras entidades públicas			Carta de respuesta al Usuario Proyecto de Carta de Respuesta a la Entidad	Usuario OCRI (Congreso) Entidades Públicas

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
EO Proveedor (que realiza la encuesta)	Base de Datos de ATUS Resultados de la encuesta Información provista por las EO Información estadística a las EO Normas de requerimiento de información			Reportes Estadísticos relacionados a los problemas de usuarios	Unidades de Organización Portal Institucional EO Otras Entidades
Proveedor (que realiza la encuesta) EO	Base de Datos de ATUS Resultados de la encuesta Guía Metodológica para la medición de la satisfacción del usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones			Reporte de los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario en relación a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones	Unidades de Organización Portal Institucional EO Otras Entidades
Usuarios Ministerio Público Ministerio del Interior Poder Judicial Policía Nacional del Perú DFI	Requerimiento del Usuario Requerimiento de la entidad BD de RENTESEG			Carta de respuesta al Usuario Carta de Respuesta a la Entidad	Usuarios Ministerio Público Ministerio del Interior Policía Nacional, Poder Judicial
EO	Propuesta del mecanismo de contratación que presenta la EO			Respuesta de aprobación o desaprobación de las propuestas a los mecanismos de contratación de las EO	EO
Asociaciones de Usuarios Consejo de Usuario	Propuestas de normas vinculadas a usuarios Información provista en la normativa de usuarios			Propuestas o comentarios de las Asociaciones y Consejo de usuarios Charlas sobre telecomunicaciones brindadas	Asociaciones de Usuarios Consejo de Usuario
Ciudadanos Empresa Operadora	Reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones (Plataforma Digital GOB.PE o Físico)	PM05.3 Gestión del Libro de Reclamaciones	Atender el reclamo del ciudadano en relación a los servicios que presta el Osiptel.	Respuesta al Usuario que presentó el reclamo (a través de la plataforma digital GOB.PE o de manera presencial en las sedes del OSIPTEL)	Usuario

Usuario: persona jurídica o natural

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión Administrativa de Sanciones



EO= Empresa Operadora

Ficha de Macroprocesos Nivel 0

Código:	**PM06**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Gestión Administrativa de Sanciones		
Clasificación	Procesos Misionales		
Objetivo:	Verificar la existencia de un incumplimiento y de ser el caso imponer sanciones o medidas administrativas según correspondan a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de normas jurídicas o técnicas, así como de las obligaciones contraídas por las concesiones en los respectivos contratos de concesión.		
Alcance:	Abarca el procedimiento administrativo sancionador de Solución de Controversias, Fiscalización y de Solución de Reclamos		
Responsable del Proceso N0:	Secretaria Técnica de Solución de Controversias, Secretaría Técnica de Solución de Reclamos de Usuarios, Director de la DFI, Director de la OAJ.		
Participantes del Proceso N0:	Subdirección de Instrucción, Coordinación de Gestión, Subdirección de Fiscalización (opcional), GG, OAJ, CD, PD, OCRI, OAF, ST- SR, DFI, ST-SC, Secretaria Técnica del Consejo Directivo, Cuerpos Colegiados, Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Tribunal de Solución de Controversias.		
Base Normativa	Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL Resolución N° 136-2011-CD/OSIPTEL y modificatorias, Reglamento para la Solución de Controversias entre Empresas. Reglamento General de OSIPTEL Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante: Res. N° 087-2013-CD/OSIPTEL Reglamento General de Supervisión, aprobado mediante: Res. Nº 090-2015-CD/OSIPTEL Ley 27444 Ley del Procedimientos Administrativo General Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos del OSIPTEL - TUPA Norma interna sobre documentos y expedientes administrativos que se siguen ante OSIPTEL, aprobada mediante Res. N° 034-2004-GG/OSIPTEL Texto Único Ordenado del Reglamento de Información Confidencial del OSIPTEL, aprobado mediante Res. N° 178-2012-CD/OSIPTEL Instructivo para la foliación de documentos generados y recibidos en el OSIPTEL, remitido mediante: Memorando N° 127-GG/2009 Instructivo del Sistema para Registro y Seguimiento de los Procedimientos Administrativos Sancionadores y Procesos Judiciales – SIPROI, aprobado mediante Res. N° 193-2015-GG/OSIPTEL Control de Bienes Muebles Estatales P-GLO-03. Guía de Cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores del OSIPTEL, aprobada mediante Informe N° 00152-GPRC/2019. Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo Sancionador (Decreto Supremo 004-2019-JUS)		

Entradas		Procesos		Salidas	
uién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
resa Operadora unciante) O	Denuncia o Resolución de inicio de la STCCO	PM06.1 Gestión Administrativa de Sanciones de Solución Controversias (Solución de controversias que involucran la comisión de una infracción)	Conocer y resolver de manera oportuna toda controversia que afecte o pueda afectar la competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, que involucre	Resolución del Cuerpo Colegiado (Primera Instancia)	Empresas (Denunciado y Denunciante) PA07.2 Distribución de la documentación

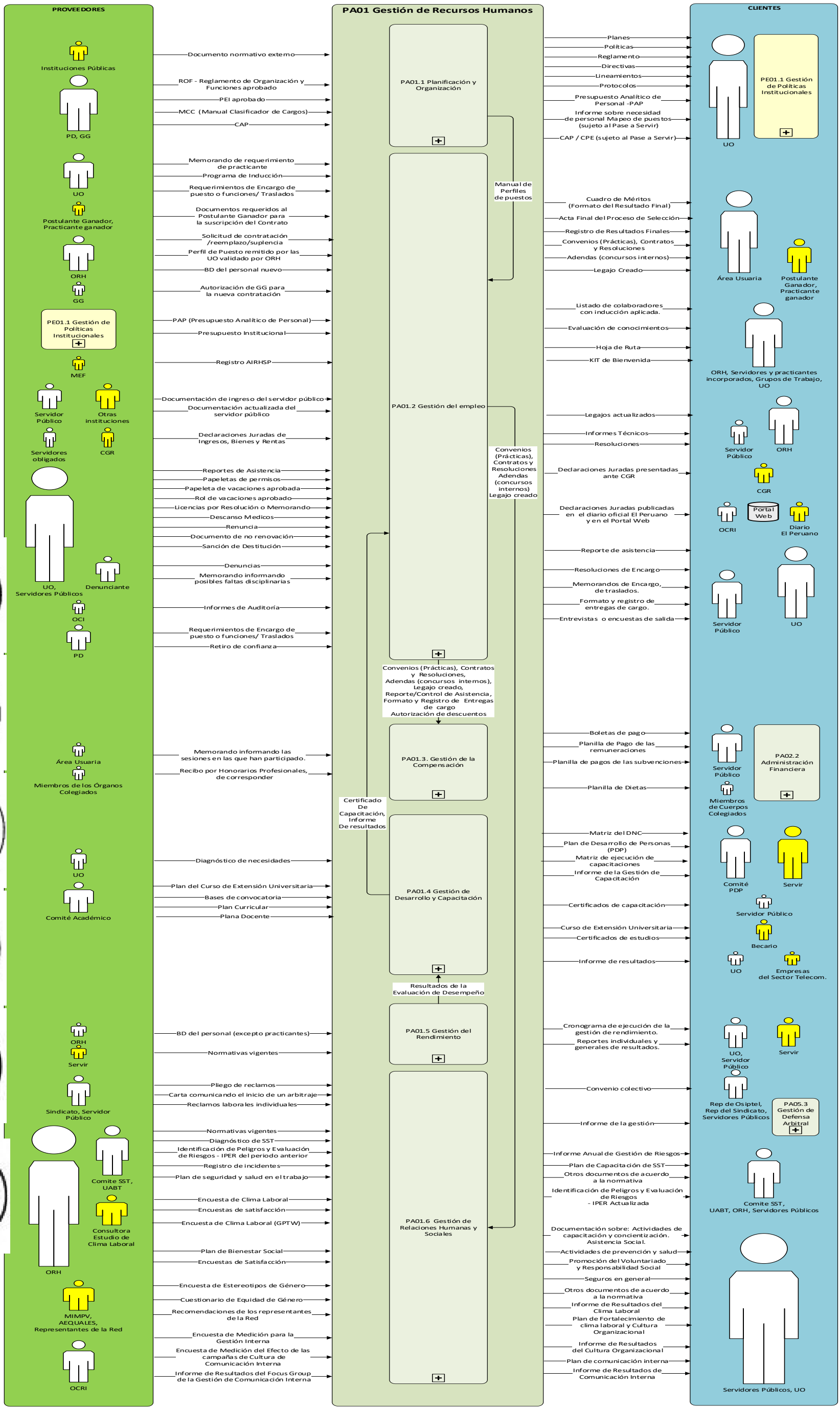
Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
			la comisión de una infracción ya sea que se inicie a solicitud de parte o de oficio	Resolución del TSC (Segunda Instancia)	
PM03.2 Supervisión secretaria de la DFI SISDOC	Informe de Supervisión aprobado que recomiendan inicio de PAS o la imposición de la Medida Correctiva o Cautelar Expediente de Supervisión Número de Expediente asignado	PA06.2 Gestión Administrativa de Sanciones por Incumplimiento de Normas Jurídicas y Obligaciones Contractuales	Adoptar las medidas legales necesarias orientadas a que las EO adecuen su conducta al marco jurídico vigente	Carta que comunica inicio de PAS o MC notificada Resolución de imposición de Medida Cautelar	Empresa operadora
Empresa Operadora	Cargo de Carta de Intento dirigido a Empresa Operadora Respuesta de la Carta de Intento de Empresa Operadora Descargos de la empresa operadora			Carta solicitando a la Empresa Operadora mayor información (de requerirse) Carta comunicando fecha y hora del Informe Oral (en caso la Empresa solicite Informe Oral) Informe Final de Instrucción	Empresa Operadora Gerencia General
idores Públicos que vienen en la instrucción	Expedientes sancionadores y de MC. Lista de fechas planificadas de emisión de los Informes Finales de Instrucción,			Registro de PAS y MC iniciadas, Informes Finales de Instrucción concluidos y su desempeño.	Unidades de Organización

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
OAJ	Documentación confidencial entregada presencialmente a Abogado PIA responsable, de ser el caso			- Informe Final de Instrucción derivado por el SISDOC - Carta de notificación para la Empresa Operadora, conteniendo Informe final de Instrucción y anexos, de ser el caso firmada - Documentación confidencial entregada presencialmente a Abogado PIA responsable, de ser el caso Resolución de la GG de Primera Instancia Notificación a la EO (actualmente no hay carta, la notificación se realiza vía correo electrónico) Memorando a la DFI para el archivo del expediente firmado, de ser el caso	OAJ DFI
Empresa Operadora	Recurso de Apelación			Resolución que resuelve el Recurso de apelación Informe para la GG con opinión respecto a la apelación	GG DFI EO
PM02.2 Verificación de Incumplimientos de normativa en materia de Usuarios de competencia del TRASU RA07.2 Distribución de la ...imentación ...resa operadora ...a de Partes Central	Informe semestral de denuncias Informe semestral de infracciones al procedimiento Informe semestral de evaluación de cumplimiento Informe de verificación de cumplimiento de medida correctiva Cargos de notificación de la empresa operadora Descargos de cartas de inicio, descargos de informe final de instrucción, prórroga, descargos de informe final de instrucción, solicitud de informe oral después del informe final de instrucción, solicitud de informe oral hasta antes de la emisión del informe final de instrucción, documento después de la resolución final Carta de respuesta de requerimiento de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos			Carta de notificación para la Empresa Operadora, conteniendo Informe final de Instrucción y anexos, de ser el caso firmada Descargos de la Empresa Operadora recibidos y revisados al informe final de instrucción Documentación confidencial entregada presencialmente a Especialista Legal de Sanciones, de ser el caso Carta de Inicio para la Empresa Operadora. Resolución de TRASU de Primera Instancia Notificación de Resolución vía email. Memorando a OAF para el cobro de la multa	Empresa Operadora OAF 'PM-02.2 Verificación de Incumplimientos de normativa en materia de Usuarios de competencia del TRASU

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
Empresa Operadora	Recurso de Reconsideración			Resolución de reconsideración Memorando para OAF para el cobro de la multa Documentación confidencial entregada presencialmente a Especialista Legal de Sanciones, de ser el caso Notificación de Resolución vía email.	Empresa Operadora OAF 'PM-02.2 Verificación de Incumplimientos de normativa en materia de Usuarios de competencia del TRASU
Empresas Operadoras	Recurso de Apelación			Recurso de Apelación y documentos del expediente (PAS o MC) asignado vía SISDOC, Expediente PAS o MC, físico	OAJ DFI
OAJ GG CD	Resolución de Consejo Directivo numerada y firmada Memorando de GG para la OCRI con copia a la OAF, firmado Acta de Consejo Directivo firmada Memorando de DFI o ST-TRASU dirigido a OAF solicitando el cobro de la multa			Expedientes foliados enviados a la DFI Resolución cargada en la Web del Osiptel Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano firmada, de ser el caso Resolución de Consejo Directivo cargada en la Web del Osiptel Notificación a la empresa operadora	DFI DFI EO

PROCESOS DE APOYO

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Recursos Humanos



Ficha de Macroprocesos Nivel 0

Código:	**PA01**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Gestión de Recursos Humanos		
Clasificación	Procesos Misionales		
Objetivo:	Gestionar y fortalecer el capital humano del OSIPTEL, para el logro de los objetivos institucionales cumpliendo las normas que los regulan.		
Alcance:	Inicia con las necesidades de las áreas usuarias, en relación a lo definido en los documentos de gestión hasta el fortalecimiento de las capacidades de los servidores del OSIPTEL y/o desvinculamiento laboral.		
Responsable del Proceso N0:	Director de la Oficina de Recursos Humanos		
Participantes del Proceso N0:	Toda la institución		
Base Normativa	Ley N° ° 28175 , Ley Marco de Empleo Público Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo Decreto Legislativo N° 1023, Ley que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. Ley N° 31188, Ley de Negociación Colectiva en el Sector Estatal. Decreto Supremo N° 004-2014-PCM que aprueba el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil Decreto Legislativo N° 1401, Decreto Legislativo que aprueba el Régimen Especial que regula las modalidades formativas de servicios en el sector público Decreto Legislativo N° 1057, Regula el Régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios. TUO del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las instituciones Públicas", aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE Todas las Normas Legales relacionadas a la Gestión de Recursos Humanos para el Sector Público.		

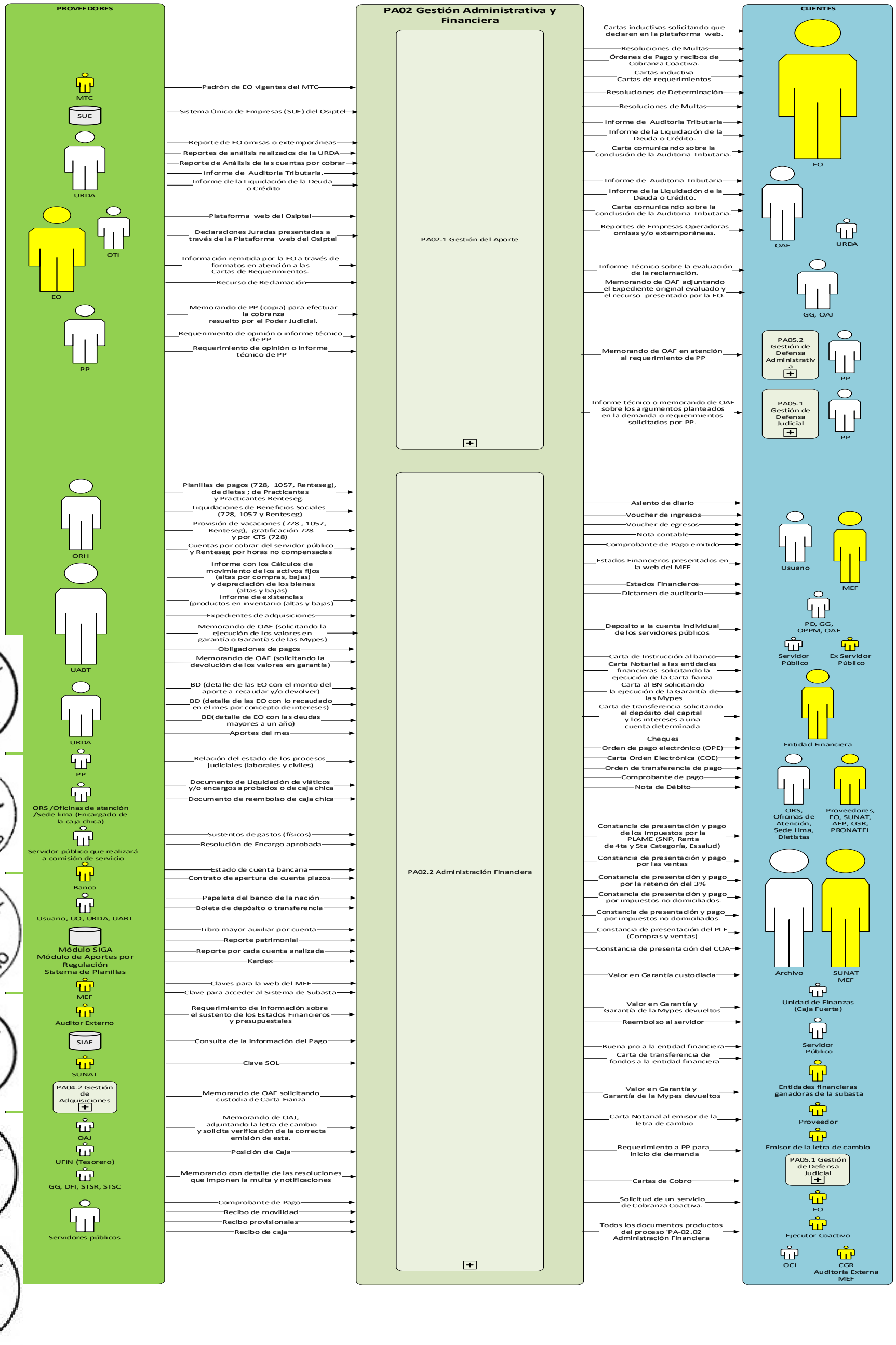
Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Insumo**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salida**	**Quién recibe la salida**
:uciones Públicas,	Documento normativo externo, ROF - Reglamento de Organización y Funciones aprobado PEI aprobado	PA01.1. Planificación y Organización	Definir y Normar las actividades de la Oficina de Recursos Humanos, de los servidores y Conocer las necesidades de las áreas usuarias de acuerdo a la estructura organizacional del OSIPTEL	Planes, Políticas, Reglamento, Directivas, Lineamientos Protocolos Presupuesto Analítico de Personal -PAP	Unidades de organización PE01.1 Gestión de Políticas Institucionales
:uciones Públicas, GG	Documento normativo externo, ROF - Reglamento de Organización y Funciones aprobado PEI aprobado			Informe sobre necesidad de personal Mapeo de puestos (sujeto al Pase a Servir) CAP / CPE (sujeto al Pase a Servir)	Alta Dirección Unidades de organización PE01.1 Gestión de Políticas Institucionales

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
Instituciones Públicas, PD GG	Documento normativo externo, ROF - Reglamento de Organización y Funciones aprobado PEI aprobado MCC (Manual Clasificador de Cargos) CAP			Manual de Perfiles de Puestos	Unidades de organización PA01.2 Gestión del empleo
Unidades de Organización PA01.4 Gestión de Desarrollo y Capacitación	Memorando de requerimiento de practicante. Informe de resultados	PA01.2 Gestión del empleo	Gestionar los flujos del sistema administrativo de la gestión de recursos humanos desde la incorporación hasta la desvinculación	Cuadro de Méritos (Formato del Resultado Final)	Área Usuaria PA01.2 Gestión del empleo
ORH GG PE01.1 Gestión de Políticas Institucionales MEF	Solicitud de contratación/reemplazo/suplencia Perfil de Puesto remitido por las UO validado por ORH Autorización de GG para la nueva contratación PAP (Presupuesto Analítico de Personal) Presupuesto Institucional Registro AIRHSP			Acta Final del Proceso de Selección	Área Usuaria
ORH Postulante Ganador Practicante Ganador	Registro de Resultados Finales Documentos requeridos al Postulante Ganador para la suscripción del Contrato			Convenios (Prácticas), Contratos y Resoluciones Adendas (concursos internos) Legajo creado	Área Usuaria Postulante Ganador Practicante Ganador PA01.3. Gestión de la Compensación PA01.6 Gestión de Relaciones Humanas y Sociales
ORH Unidades de Organización	BD del personal nuevo Programa de Inducción			Listado de colaboradores con inducción aplicada. Evaluación de conocimientos. Hoja de Ruta KIT de Bienvenida	ORH Servidores y practicantes incorporados Grupos de Trabajo Unidades de Organización
idores públicos Obligados raloría General de la República	Declaraciones Juradas de Ingresos, Bienes y Rentas			Legajos actualizados Declaraciones Juradas presentadas ante CGR. Declaraciones Juradas publicadas en el diario oficial El Peruano y en el Portal Web	ORH Contraloría General de la República Diario oficial El Peruano OCRI
Unidades de Organización Servidores públicos	Reportes de Asistencia Papeletas de permisos Papeleta de vacaciones aprobada Rol de vacaciones aprobado Licencias por Resolución o Memorando Descanso Médicos			Reporte de asistencia Registro de licencias y permisos	Unidades de Organización Servidores públicos

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Insumo**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salida**	**Quién recibe la salida**
Unidades de Organización PD	Requerimientos de Encargo de puesto o funciones/ Traslados			Resoluciones de Encargo Memorandos de Encargo, de traslados.	Unidades de Organización Servidores públicos
Unidades de Organización Servidores públicos Denunciante OCI	Denuncias Memorando informando posibles faltas disciplinarias Informes de Auditoría			Informes Técnicos Resoluciones	PA- 01.02.02.01 Administración de Legajos Servidores públicos ORH
Unidades de Organización Servidores públicos PD	Renuncia Documento de no renovación Sanción de Destitución Retiro de confianza			Formato y registro de entregas de cargo. Resoluciones de desvinculación, Entrevistas o encuestas de salida	Unidades de Organización Servidores públicos PA.01.03. Gestión de la Compensación
PA01.2 Gestión del empleo	Control de Asistencia Autorización de Descuentos Reporte de Asistencia Legajo	PA01.3 Gestión de la Compensación	Gestionar el proceso de pago de las remuneraciones de todo el personal bajo las modalidades de CAS, 728, 30057 y Modalidades Formativas y pago de dietas.	Boletas de pago Planilla de Pago de las remuneraciones Planilla de pagos de las subvenciones	Servidores públicos PA01.2 Gestión del empleo
Áreas usuarias de los Órganos Colegiados Miembros de los Órganos Colegiados	Memorando informando las sesiones en las que han participado. Recibo por Honorarios Profesionales de corresponder			Planilla de Dietas	Miembros de cuerpos colegiados PA02.2 Administración Financiera
Unidades de Organización PA01.5 Gestión del Rendimiento	Diagnóstico de necesidades Resultados de la Evaluación de Desempeño	PA01.4 Gestión de Desarrollo y Capacitación	Fortalecer nuestro ámbito institucional a través del desarrollo de capacidades y habilidades, generando espacios de aprendizajes.	Matriz del DNC Plan de Desarrollo de Personas (PDP) Matriz de ejecución de capacitaciones Informe de la Gestión de Capacitación Certificados de capacitación	Comité de PDP SERVIR Servidores públicos PA01.2 Gestión del empleo
Comité Académico	Plan del Curso de Extensión Universitaria Bases de convocatoria			Informe de resultados BD Becarios	Becarios
ité Académico	BD Becarios Plan Curricular Plana Docente			Curso de Extensión Universitaria Informe de resultados Certificados de estudios	Becarios Unidades de organización Empresas del sector de telecomunicaciones PA01.2 Gestión del empleo

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
SERVIR ORH	Normativas vigentes BD del personal (excepto practicantes)	PA01.5 Gestión del Rendimiento	Determinar de manera objetiva el nivel del desempeño de los colaboradores, así como Identificar las brechas profesionales y/o técnicas.	Cronograma de ejecución de la gestión de rendimiento. Reportes individuales y generales de resultados. Informe Final de resultados.	Unidades de Organización Servidores públicos SERVIR PA01.4 Gestión de Desarrollo y Capacitación
Sindicato Servidor Público	Pliego de reclamos Carta comunicando el inicio de un arbitraje Reclamos laborales individuales			Convenio colectivo. Informe de la gestión	Representantes del Osiptel Representantes del Sindicato Servidores públicos PA05.3 Gestión de Defensa Arbitral
ORH Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo UABT	Normativas vigentes Diagnóstico de SST Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos - IPER del periodo anterior Registro de incidentes Plan de seguridad y salud en el trabajo			Informe Anual de Gestión de Riesgos Plan de Capacitación de SST Otros documentos de acuerdo a la normativa Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos - IPER Actualizada	ORH Servidores públicos UABT Comité de SST
Consultora de Estudio de Clima Laboral ORH	Encuesta de Clima Laboral Encuestas de satisfacción Plan de Bienestar Social	PA01.6 Gestión de Relaciones Humanas y Sociales	Generar las condiciones para un ambiente favorable que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.	Documentación sobre: Actividades de capacitación y concientización. Asistencia Social. Actividades de prevención y salud. Promoción del Voluntariado y Responsabilidad Social Seguros en general.	Servidores Públicos Unidades de Organización
Consultora de Estudio de Clima Laboral PV UALES esentantes de La Red	Encuesta de Clima Laboral (GPTW) Encuesta de Estereotipos de Género Cuestionario de Equidad de Género Recomendaciones de los representantes de la Red Encuestas de Satisfacción			Informe de Resultados del Clima Laboral Plan de Fortalecimiento de clima laboral y Cultura Organizacional Informe de Resultados del Cultura Organizacional	Servidores Públicos Unidades de Organización
OCRI	<u>Información del periodo anterior:</u> Encuesta de Medición para la Gestión Interna Encuesta de Medición del Efecto de las campañas de Cultura de Comunicación Interna Informe de Resultados del Focus Group de la Gestión de Comunicación Interna			Plan de comunicación interna. Informe de Resultados de Comunicación Interna	Servidores Públicos Unidades de Organización

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión Administrativa y Financiera



Ficha de Macroprocesos Nivel 0

Código:	**PA02**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Gestión Administrativa y Financiera		
Clasificación	Procesos de Apoyo		
Objetivo:	Gestionar los procesos de Gestión del Aporte y Administración Financiera de la institución.		
Alcance:	Considerando la Gestión del Aporte comprende desde el control de la base de datos de empresas operadoras, reconocimiento del Aporte por Regulación, evaluación de infracciones tributarias hasta la cobranza de las deudas relacionadas al Aporte por Regulación al OSIPTEL; en donde intervienen la OAF, OAJ, PP y GG. Inicia con la inducción al cumplimiento del pago y concluye con la ejecución de la cobranza en vía administrativa. Considerando la Administración Financiera comprende la generación de estados financieros, el registro de los ingresos, el otorgamiento de viáticos, encargos, administración de caja chica, pagos generales, declaración de impuestos, cobro de multas administrativas, subasta de fondos y custodia de cartas fianzas y letras de cambio.		
Responsable del Proceso N0:	Director de la Oficina de Administración y Finanzas		
Participantes del Proceso N0:			
Base Normativa	Ley N° 26285, Ley de Desmonopolización Progresiva de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva. Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de Inversión Privada en los Servicios Públicos. Ley N° 28708, Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad. Ley N° 28693, Ley General del Sistema de Tesorería. D.S. Nº 012-2002-PCM, Precisan base de cálculo del Aporte por Regulación a cargo de empresas bajo el ámbito de competencia de Organismos Reguladores y precisan Derecho Especial destinado al FITEL. D.S. Nº 103-2003-PCM, Precisión de la alícuota de aportes al OSIPTEL. D.S. N° 133-2013-EF, Texto Único Ordenado del Código Tributario. D.S. N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. Res. Nº 085-2015-CD/OSIPTEL, Reglamento del Aporte por Regulación al OSIPTEL y sus modificatorias. Res. Nº 178-2012-CD/OSIPTEL, Texto Único Ordenado del Reglamento de Información Confidencial del OSIPTEL.		

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
SUE - Sistema Único de Empresas	Padrón de EO vigentes del MTC Sistema Único de Empresas (SUE) del Osiptel	PA02.1 Gestión del Aporte	Gestionar el aporte por regulación con el fin de que las EO cumplan con la declaración y el pago de todos los ingresos	Cartas inductivas solicitando que declaren en la plataforma web.	Empresas Operadoras

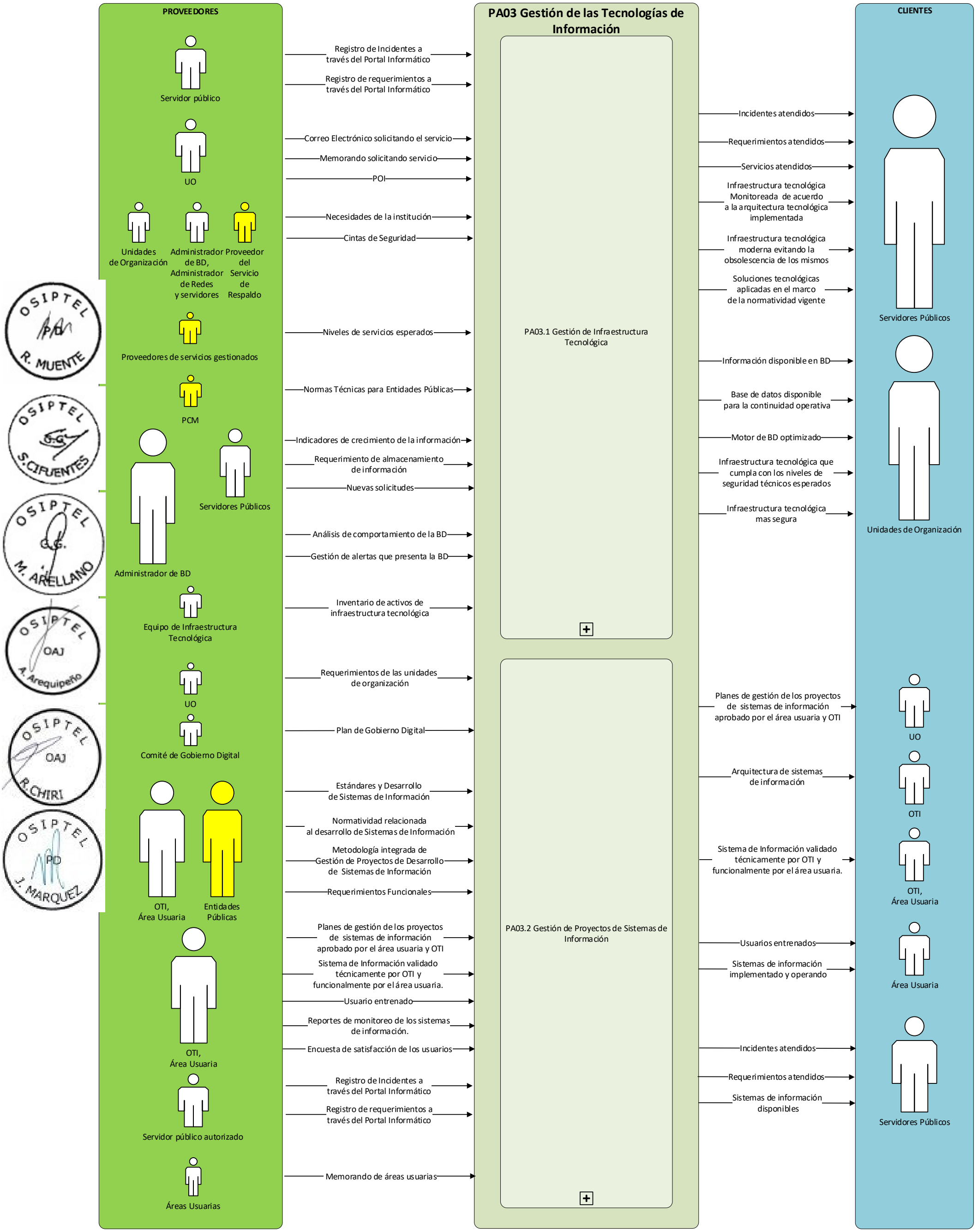
Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
			gravados según la normativa vigente.		
OTI Empresas Operadoras	Plataforma web del Osiptel			Reportes de Empresas Operadoras omisas y/o extemporáneas.	OAF - URDA
URDA	Reporte de EO omisas o extemporáneas			Resoluciones de Multas.	Empresas Operadoras
PP URDA	- Memorando de PP (copia) para efectuar la cobranza resuelto por el Poder Judicial. -Reportes de análisis realizados de la URDA			Órdenes de Pago y recibos de Cobranza Coactiva.	Empresas Operadoras
URDA	Reporte de Análisis de las cuentas por cobrar			Actas de Conciliación.	OAF
OT Empresas Operadoras	Declaraciones Juradas presentadas a través de la Plataforma web del Osiptel			Cartas inductivas. Cartas de requerimientos.	Empresas Operadoras
resas Operadoras	Información remitida por la EO a través de formatos en atención a las Cartas de Requerimientos.			Informe de Auditoria Tributaria. Informe de la Liquidación de la Deuda o Crédito. Carta comunicando sobre la conclusión de la Auditoria Tributaria.	Empresas Operadoras OAF
URDA	- Informe de Auditoria Tributaria. - Informe de la Liquidación de la Deuda o Crédito.			Resoluciones de Determinación. Resoluciones de Multas.	Empresas Operadoras
Empresas Operadoras	Recurso de Reclamación			Informe Técnico sobre la evaluación de la reclamación. Memorando de OAF adjuntando el Expediente original evaluado y el recurso presentado por la EO.	GG, OAJ.

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
PP	Requerimiento de opinión o informe técnico de PP			Memorando de OAF en atención al requerimiento de PP.	PP PA05.2 Gestión de Defensa Administrativa
PP	Requerimiento de opinión o informe técnico de PP			Informe técnico o memorando de OAF sobre los argumentos planteados en la demanda o requerimientos solicitados por PP.	PP PA05.1 Gestión de Defensa Judicial
ORH PP ORS /Oficinas de atención/Sede lima (Encargado de la caja chica) Servidor público que realizará a comisión de servicio Bancos Usuario Unidades de organización URDA T	'Planillas de pagos (728, 1057, Renteseg), de dietas ; de Practicantes y Practicantes Renteseg. Liquidaciones de Beneficios Sociales (728, 1057 y Renteseg) Provisión de vacaciones (728 , 1057, Renteseg), gratificación 728 y por CTS (728) Cuentas por cobrar del servidor público y Renteseg por horas no compensadas Informe con los Cálculos de movimiento de los activos fijos (altas por compras, bajas) y depreciación de los bienes (altas y bajas) Informe de existencias (productos en inventario (altas y bajas) Expedientes de adquisiciones BD (detalle de las EO con el monto del aporte a recaudar y/o devolver) BD (detalle de las EO con lo recaudado en el mes por concepto de intereses) BD(detalle de EO con las deudas mayores a un año) Relación del estado de los procesos judiciales (laborales y civiles) Documento de Liquidación de viáticos y/o encargos aprobados o de caja chica Documento de reembolso de caja chica Sustentos de gastos (físicos) Resolución de Encargo aprobada Documentos de sustento validados Estado de cuenta bancaria /Papeleta del banco de la nación Boleta de depósito o transferencia	PA02.2 Administración Financiera	control de las cuentas bancarias, en el marco de las disposiciones normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado, que involucre a los Sistemas de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería	Asiento de diario Voucher de ingresos Voucher de egresos Nota contable Comprobante de Pago emitido	Usuario MEF

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
Módulo de SIGA (UABT) Modulo de Aportes por Regulación (URDA) Sistema de Planillas (ORH) 'MEF 'Auditor Externo	Reporte patrimonial Reporte por cada cuenta analizada Kardex Voucher de ingresos Voucher de egresos Nota contable Comprobante de pago emitido 'Balance de comprobación Claves para la web del MEF 'Requerimiento de información sobre el sustento de los Estados Financieros y presupuestales			Estados Financieros Estados Financieros presentados en la web del MEF Dictamen de auditoria	PA-02.02.03.04 Presentación de Estados Financieros PD GG OPPM OAF MEF Contraloría de la Republica Auditoria Externa
				Deposito a la cuenta individual de los servidores públicos Carta de Instrucción al banco Cheques Orden de pago electrónico (OPE) Carta Orden Electrónica (COE) Orden de transferencia de pago Comprobante de pago Nota de Débito	Servidor público Exservidor púbico Bancos Proveedor Dietistas EO ORS /Oficinas de atención/Sede lima (encargados de caja chica) SUNAT AFP Contraloría de la República PRONATEL
2.02.02 Registro able AT	Asiento de diario Consulta de la información del Pago 'Clave SOL			Constancia de presentación y pago de los Impuestos por la PLAME (SNP, Renta de 4ta y 5ta Categoría, Essalud) Constancia de presentación y pago por las ventas Constancia de presentación y pago por la retención del 3% Constancia de presentación y pago por impuestos no domiciliados. Constancia de presentación del PLE (Compras y ventas) Constancia de presentación del COA	SUNAT MEF ARCHIVO

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
OAJ	Memorando de OAJ, adjuntando la letra de cambio y solicita verificación de la correcta emisión de esta.			Valor en Garantía custodiada Memorando para el registro contable Memorando al área usuaria indicándoles el vencimiento de la carta fianza, de ser el caso	Unidad de Finanzas (Caja Fuerte) Unidades de Organización
UABT	Memorando de OAF (solicitando la devolución de los valores en garantía)			Valor en Garantía y Garantía de la Mypes devueltos	Proveedor Servidor Público
UABT	Memorando de OAF (solicitando la ejecución de los valores en garantía o Garantías de las Mypes)			Carta Notarial a las entidades financieras solicitando la ejecución de la Carta fianza Carta Notarial al emisor de la letra de cambio. Requerimiento a PP para inicio de demanda Carta al BN solicitando la ejecución de la Garantía de las Mypes Voucher de ingresos	Bancos Emisor de la letra de cambio. PA-05.01 Gestión de Defensa Judicial
Bancos UFIN (Tesorero) URDA UABT MEF (Sistemas de Subasta Nacionales)	Estados de Cuenta Posición de Caja Aportes del mes Obligaciones de pagos Clave para acceder al Sistema de Subasta			Buena pro a la entidad financiera Carta de transferencia de fondos a la entidad financiera	Entidades financieras ganadoras de la subasta
:o	Contrato de apertura de cuenta plazos Memorando con detalle de las resoluciones que imponen la multa y notificaciones			Carta de transferencia solicitando el depósito Cartas de Cobro Solicitud de un servicio de Cobranza Coactiva. Todos los documentos productos del proceso 'PA-02.02 Administración Financiera	Entidad financiera EO Ejecutor Coactivo
Servidores públicos	Comprobante de Pago Recibo de movilidad Recibo provisionales Recibo de caja			Reembolso al servidor Documento de reembolso de caja chica	Servidores públicos

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de las Tecnologías de Información



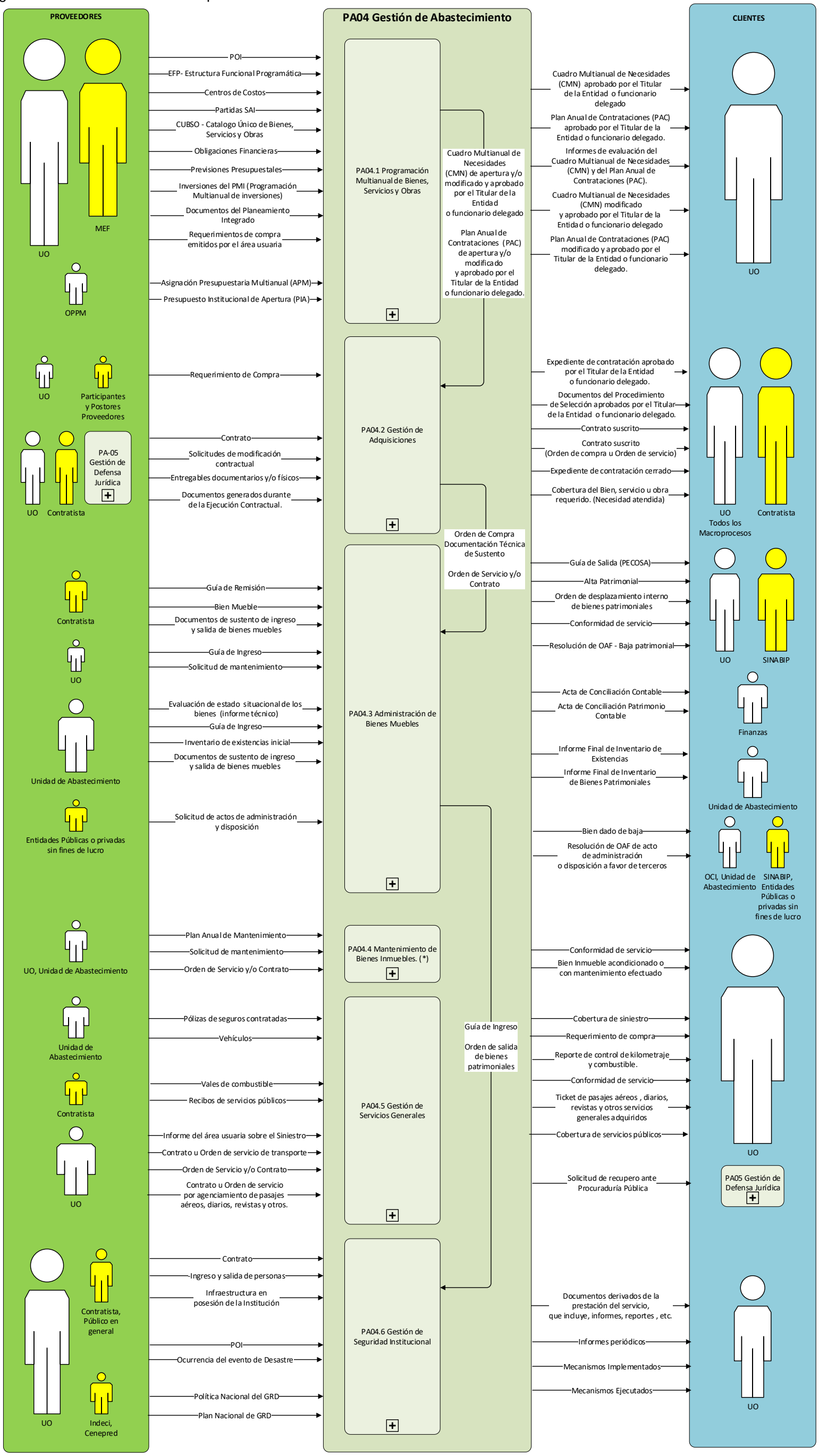
Ficha de Macroprocesos de Gestión de las Tecnologías de Información

Ficha de Macroprocesos Nivel 0			
Código:	**PA03**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Gestión de las Tecnologías de Información		
Clasificación	Procesos de Apoyo		
Objetivo:	Proveer a la institución soluciones TICs para garantizar su continuidad operativa y cumplimiento de objetivos estratégicos.		
Alcance:	El proceso inicia con la necesidad del negocio y termina con la satisfacción del usuario.		
Responsable del Proceso N0:	Director de la Oficina de Tecnologías de Información		
Participantes del Proceso N0:	Todas las unidades de organización del Osiptel		
Base Normativa	Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición" Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM. Decreto Legislativo N° 1412 - Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.		

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Insumo**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salida**	**Quién recibe la salida**
Servidor público autorizado para el registro del incidente	Registro de Incidentes a través del Portal Informático	PA03.1 Gestión de Infraestructura Tecnológica	Soportar a nivel tecnológico las necesidades de Osiptel para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales	Incidentes atendidos	Servidores públicos
Servidor público para el registro del requerimiento	Registro de Requerimientos a través del Portal Informático			Requerimientos atendidos	Servidores públicos
Unidades de Organización	Correo Electrónico solicitando el servicio Memorando solicitando servicio			Servicios atendidos	Servidores públicos
Proveedores de servicios gestionados	Niveles de servicios esperados			Infraestructura tecnológica monitoreada de acuerdo a la arquitectura tecnológica implementada	Servidores públicos
Unidades de Organización	POI			Infraestructura tecnológica moderna evitando la obsolescencia de los mismos	Servidores públicos
PCM	Normas Técnicas para Entidades Públicas			Soluciones tecnológicas aplicadas en el marco de la normatividad vigente	Servidores públicos
Unidades de Organización Proveedor de servicio de respaldo. Administrador de BD. Administrador de Redes y Servidores	Necesidades de la institución Cintas de seguridad			Información disponible en BD	Unidades de Organización
Administrador de BD Usuarios internos	Indicadores de crecimiento de la información Nuevas solicitudes. Requerimiento de almacenamiento de información			Base de datos disponible para la continuidad operativa	Unidades de Organización
Administrador de BD	Análisis de comportamiento del BD Gestión de alertas que presenta la BD			Motor de BD optimizado	Unidades de Organización
Equipo de Infraestructura Tecnológica	Inventario de activos de infraestructura tecnológica			Infraestructura tecnológica que cumpla con los niveles de seguridad técnicos esperados	Unidades de Organización
Equipo de Infraestructura Tecnológica	Inventario de activos de infraestructura tecnológica			Infraestructura tecnológica más segura	Unidades de Organización
Unidades de Organización omité de Gobierno igital.	Requerimientos de las unidades de organización Plan de Gobierno Digital	PA03.2 Gestión de Proyectos de Sistemas de Información	Garantizar la disponibilidad de sistemas de información que permitan a la institución tener continuidad operativa a través de las TICs	Planes de gestión de los proyectos de sistemas de información aprobado por el área usuaria y OTI	Unidades de Organización
TI rea Usuaria	Planes de gestión de los proyectos de sistemas de información aprobado por el área usuaria y OTI			Arquitectura de sistemas de información	OTI

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
OTI Entidades Públicas Área Usuaria	Estándares y Desarrollo de Sistemas de Información. Normatividad relacionado al desarrollo de Sistemas de Información. Metodología integrado de Gestión de Proyectos de Desarrollo de Sistemas de Información. Requerimientos Funcionales.			Sistema de Información validado técnicamente por OTI y funcionalmente por el área usuaria.	OTI Área Usuaria
OTI	Sistema de Información validado técnicamente por OTI y funcionalmente por el área usuaria.			Usuarios entrenados	Área Usuaria
OTI Área Usuaria	Sistema de Información validado técnicamente por OTI y funcionalmente por el área usuaria. Usuario entrenado			Sistemas de información implementado y operando	Área Usuaria
Servidores Públicos autorizados para el registro del incidente	Registro de Incidentes a través del Portal Informático			Incidentes atendidos	Servidores Públicos
Servidores Públicos autorizados para el registro del requerimiento Áreas Usuarias	Registro de Requerimientos a través del Portal Informático Memorando de áreas usuarias			Requerimientos atendidos	Servidores Públicos
OTI Áreas Usuarias	Reportes de monitoreo de los sistemas de información. Encuesta de satisfacción de los usuarios			Sistemas de información disponibles	Servidores Públicos

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Abastecimiento



(*) Resolución Suprema Ni 278-98-PRES Afectan en uso a favor de INDECOPI Y DEL OSIPTEL terreno ubicado en el distrito de San Borja provincia de Lima. El OSIPTEL no es propietario del inmueble ocupado, por lo tanto no tiene facultad para realizar ningún acto sobre el inmueble.

Ficha de Macroprocesos Nivel 0

Código:	**PA04**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Gestión de Abastecimiento		
Clasificación	Procesos de Apoyo		
Objetivo:	Gestionar los procesos de abastecimiento, seguridad institucional, prevención de desastres y servicios generales de la institución.		
Alcance:	Comprende la gestión de los procesos que componen la cadena de abastecimiento público: programación multianual de bienes, servicios y obras (PMBSO), la gestión de adquisiciones y la administración de bienes muebles e inmuebles, así como el desarrollo de sus correspondientes actividades. Así mismo los procesos relacionados a seguridad institucional, prevención de desastres y servicios generales de la institución.		
Responsable del Proceso N0:	Jefe de la Unidad de Abastecimiento		
Participantes del Proceso N0:	Todas las Unidades de Organización		
Base Normativa	Sistema Nacional de Abastecimiento Decreto Legislativo Nº 1439 Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento Decreto Supremo Ni 217-2019-EF Reglamento del Sistema Nacional de Abastecimiento Programación Multianual Bienes, Servicios y Obras Directiva Nº 0001-2021-EF/54.01 Directiva para la Programación Multianual de Bienes, Servicios y Obras Directiva Nº 002-2019-OSCE/CD Plan Anual de Contrataciones Gestión de Adquisiciones TUO de la Ley Ni 30225, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento Administración de bienes muebles e inmuebles Bienes Muebles Ley Ni 29151 Ley general del sistema nacional de bienes estatales. Capítulo V del Título III del Decreto Supremo Ni 007-2008-VIVIENDA Ley general del sistema nacional de bienes estatales no derogado por el Decreto Supremo Nº 008-2021-VIVIENDA R.J. No. 335-90-INAP/DNA.- Aprueba Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional Directiva Ni 001-2015/SBN Procedimientos de gestión de los bienes muebles estatales Bienes Inmuebles Ley Ni 29151 Ley general del sistema nacional de bienes estatales Decreto Supremo Nº 008-2021-VIVIENDA Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales Dichas normas incluyen sus normas modificatorias y sustitutorias Otras normas aplicables a las gestión de la cadena de abastecimiento público Gestión de Seguridad Ley Nº 28879, Ley de Servicios de Seguridad Privada, su reglamento y normas de desarrollo complementario. Ley Nº 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), su reglamento y normas de desarrollo complementario		

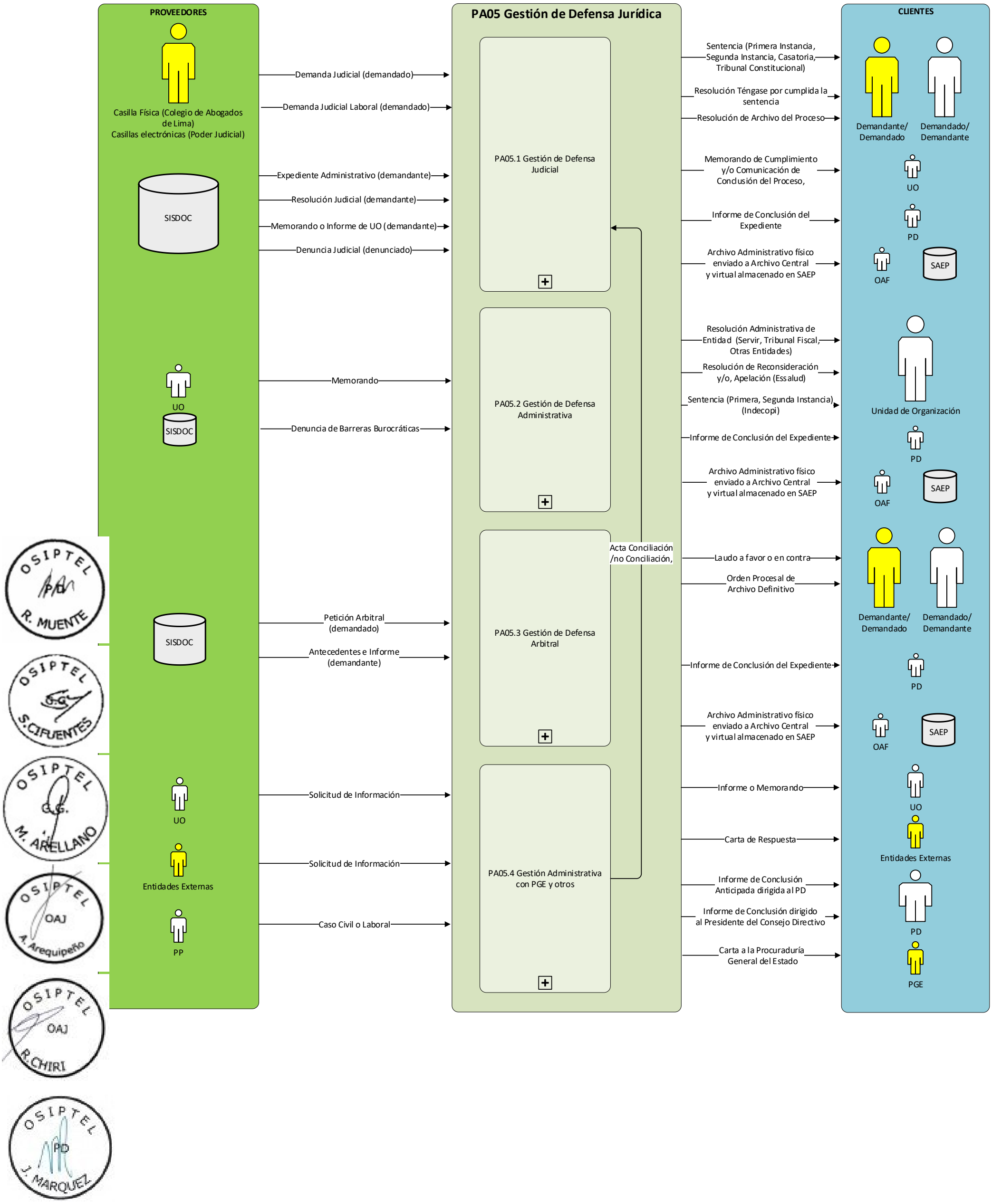
Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
Unidades de Organización MEF OPPM Unidades de Organización	POI EFP- Estructura Funcional Programática Centros de Costos Partidas SAI CUBSO - Catalogo Único de Bienes, Servicios y Obras Obligaciones Financieras Previsiones Presupuestales Inversiones del PMI (Programación Multianual de inversiones) Documentos del Planeamiento Integrado Asignación Presupuestaria Multianual (APM) Cuadro Multianual de Necesidades (CMN) aprobado por el Titular de la Entidad o funcionario delegado Plan Anual de Contrataciones (PAC) aprobado por el Titular de la Entidad o funcionario delegado. Requerimientos de compra emitidos por el área usuaria	PA04.1 Programación Multianual de Bienes, Servicios y Obras	Identificación y/o Actualización, cuantificación y valorización de las necesidades de la institución en el Cuadro Multianual de Necesidades (CMN), a fin de lograr su previsión racional y trazabilidad	Informes de evaluación del Cuadro Multianual de Necesidades (CMN) y del Plan Anual de Contrataciones (PAC). Cuadro Multianual de Necesidades (CMN) modificado y aprobado por el Titular de la Entidad o funcionario delegado Plan Anual de Contrataciones (PAC) modificado y aprobado por el Titular de la Entidad o funcionario delegado.	Unidades de Organización
PA04.1 Programación Multianual de Bienes, Servicios y Obras Unidades de Organización Participantes y Postores	Cuadro Multianual de Necesidades (CMN) de apertura y/o modificado y aprobado por el Titular de la Entidad o funcionario delegado Plan Anual de Contrataciones (PAC) de apertura y/o modificado y aprobado por el Titular de la Entidad o funcionario delegado. Requerimiento de compra	PA04.2 Gestión de Adquisiciones	Obtención, identificación, seguimiento y control de los bienes, servicios u obras necesarias para el logro de las metas u objetivos estratégicos y operativos	Expediente de contratación aprobado por el Titular de la Entidad o funcionario delegado. Documentos del Procedimiento de Selección aprobados por el Titular de la Entidad o funcionario delegado. Contrato suscrito	Unidades de Organización Contratista
I.1 Programación Multianual de es, Servicios y Obras ades de Organización eedores	Cuadro Multianual de Necesidades (CMN) de apertura y/o modificado y aprobado por el Titular de la Entidad o funcionario delegado Plan Anual de Contrataciones (PAC) de apertura y/o modificado y aprobado por el Titular de la Entidad o funcionario delegado. Requerimiento de compra			Expediente de contratación aprobado por el Titular de la Entidad o funcionario delegado. Documentos del Procedimiento de Selección aprobados por el Titular de la Entidad o funcionario delegado. Contrato suscrito (Orden de compra u Orden de servicio)	Unidades de Organización Contratista
ades de Organización Contratista PA05 Gestión de Defensa Jurídica	Contrato Solicitudes de modificación contractual Entregables documentarios y/o físicos Documentos generados durante de la Ejecución Contractual.			Expediente de contratación cerrado. Cobertura del Bien, servicio u obra requerido. (Necesidad atendida)	Unidades de Organización Contratista Todos los Macroprocesos Institucionales

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Insumo**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salida**	**Quién recibe la salida**
PA04.2 Gestión de Adquisiciones Contratista Unidades de Organización	Orden de compra Guía de Remisión Documentación Técnica de sustento Bien mueble Guía de Ingreso Nota de Pedido	PA04.3 Administración de Bienes Muebles	Administrar los bienes muebles como parte del proceso de gestión de los recursos públicos de la AFSP, a través de las actividades de almacenamiento y distribución, mantenimiento, inventario y disposición final	Guía de Salida (PECOSA) Alta Patrimonial Orden de desplazamiento interno de bienes patrimoniales Orden de salida de bienes patrimoniales	Unidades de Organización SINABIP
UABT PA04.2 Gestión de Adquisiciones Contratista Unidades de Organización	Plan Anual de Mantenimiento Orden de Servicio y/o Contrato Evaluación de estado situacional de los bienes (informe técnico) Solicitud de mantenimiento			Conformidad de servicio Resolución de OAF - Baja patrimonial	Unidades de Organización SINABIP
UABT	Inventario de existencias inicial Documentos de sustento de ingreso y salida de bienes muebles			Informe Final de Inventario de Existencias Acta de Conciliación Contable	UFI UABT
Contratista	Documentos de sustento de ingreso y salida de bienes muebles			Informe Final de Inventario de Bienes Patrimoniales Acta de Conciliación Patrimonio Contable	UFI UABT SINABIP
Entidades Públicas o privadas sin fines de lucro.	Solicitud de actos de administración y disposición			Bien dado de baja Resolución de OAF de acto de administración o disposición a favor de terceros	Entidades Públicas o privadas sin fines de lucro. Órgano de Control Institucional UABT SINABIP
UABT Unidades de Organización	Plan Anual de Mantenimiento Solicitud de mantenimiento Orden de Servicio y/o Contrato	PA04.4 Mantenimiento de Bienes Inmuebles. (*)	Asegurar la conservación de las instalaciones e infraestructura pública en relación a su uso.	Conformidad de servicio Bien Inmueble acondicionado o con mantenimiento efectuado	Unidades de Organización
T ades de Organización	Pólizas de seguros contratadas Informe del área usuaria sobre el Siniestro	PA04.5 Gestión de Servicios Generales	Administrar los seguros para los bienes muebles e inmuebles, deshonestidad y responsabilidad civil. Así como, la administración de vehículos, atención de los pasajes aéreos, diarios, revistas, transporte de colaboradores y otros servicios generales.	Cobertura de siniestro Requerimiento de compra Solicitud de recupero ante Procuraduría Pública	Unidades de Organización PA05 Gestión de Defensa Jurídica
UABT Contratista	Vehículos Vales de combustible Contrato u Orden de servicio de transporte			Reporte de control de kilometraje y combustible. Conformidad de servicio	Unidades de Organización
UABT Unidades de Organización Contratista	Contrato u Orden de servicio por agenciamiento de pasajes aéreos, diarios, revistas y otros. Recibos de servicios públicos			Ticket de pasajes aéreos, diarios, revistas y otros servicios generales adquiridos Cobertura de servicios públicos Conformidades de servicio	Unidades de Organización

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
Unidades de Organización Contratista Público en general, usuarios	Contrato Ingreso y salida de personas	PA04.6 Gestión de Seguridad Institucional	Administrar los riesgos de seguridad cualquiera sea su origen, mediante el establecimiento de medidas preventivas y de respuesta, para mitigar actos o situaciones que afecten a los colaboradores, instalaciones, bienes o usuarios.	Documentos derivados de la prestación del servicio, que incluye, informes, reportes, etc.	Unidades de Organización
Unidades de Organización Contratista Público en general, usuarios PA04.5 Gestión de Servicios Generales	Contrato Orden de salida de bienes patrimoniales Guía de Ingreso			Documentos derivados de la prestación del servicio, que incluye, informes, reportes, etc.	Unidades de Organización
Unidades de Organización Contratista Público en general, usuarios	Contrato Infraestructura en posesión de la Institución			Documentos derivados de la prestación del servicio, que incluye, informes, reportes, etc.	Unidades de Organización
INDECI CENEPRED Unidades de Organización	Política Nacional del GRD Plan Nacional del GRD POI Planes de Gestión de Riesgo de Desastres Ocurrencia del evento de Desastre			Mecanismos implementados Mecanismos ejecutados	Unidades de Organización

(*) Resolución Suprema N° 278-98-PRES Afectan en uso a favor de INDECOPI Y DEL OSIPTEL terreno ubicado en el distrito de San Borja provincia de Lima. El OSIPTEL no es propietario del inmueble ocupado, por lo tanto, no tiene facultad para realizar ningún acto sobre el inmueble.

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Defensa Jurídica



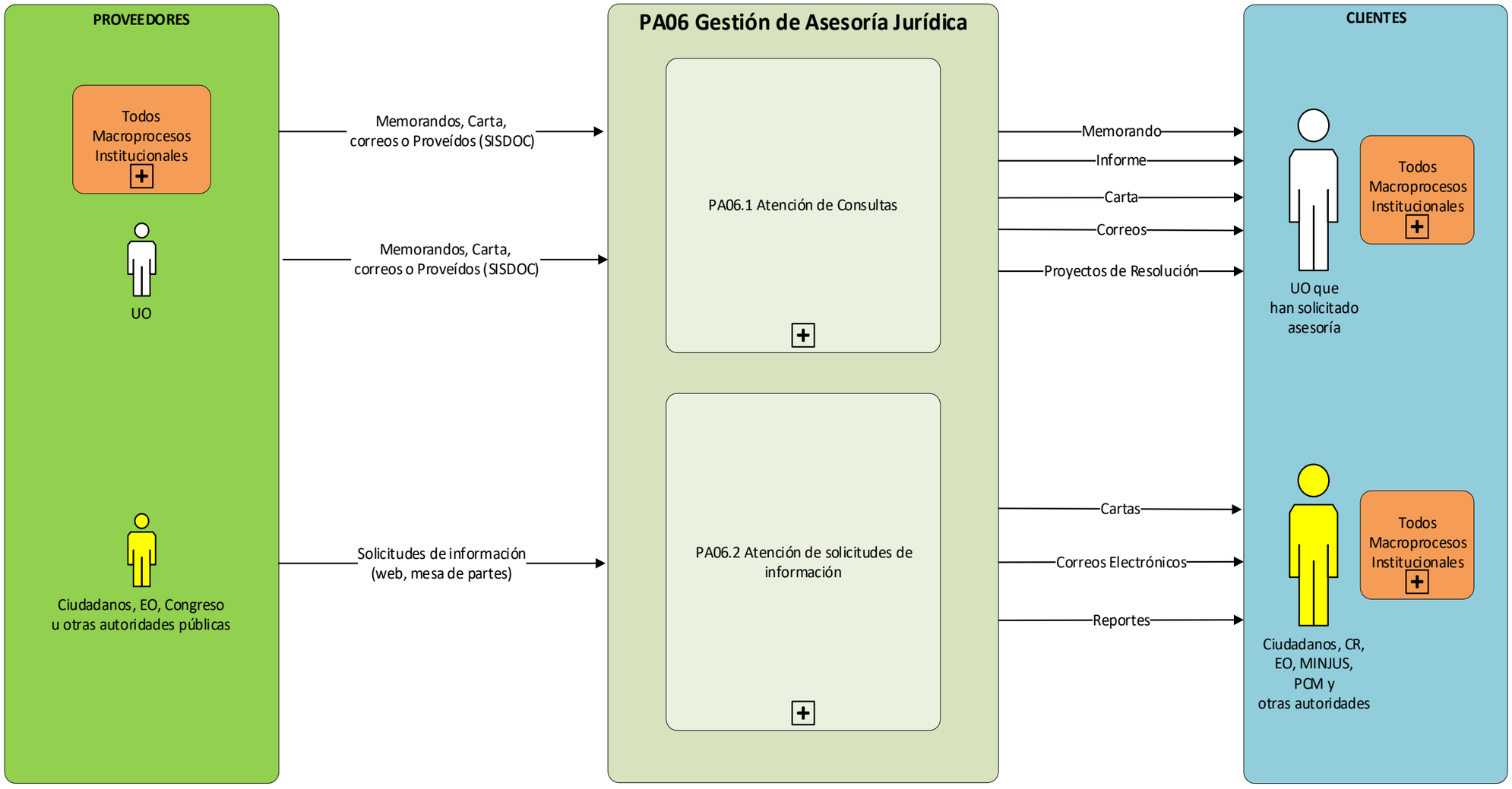
Ficha de Macroprocesos Nivel 0

Código:	**PA05**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Gestión de Defensa Jurídica		
Clasificación	Procesos de Apoyo		
Objetivo:	Lograr una defensa jurídica oportuna y eficiente de los intereses y derechos del Osiptel en procesos arbitrales, jurisdiccionales, administrativos y no contenciosos.		
Alcance:	El proceso se inicia desde que se recibe un requerimiento interno o notificación externa para iniciar acciones de defensa del Osiptel y culmina con el archivo del expediente respectivo.		
Responsable del Proceso N0:	Procuraduría Pública		
Participantes del Proceso N0:			
Base Normativa	Ley Nº 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. Ley de Defensa Jurídica del Estado Código Penal Código Procesal Penal Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), Código Tributario, Normativa Administrativa Especial Código Civil El TUO del Código Procesal Civil Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584, Ley del Proceso Contencioso Administrativo y Código Procesal Civil. DL 1326 Ley de Defensa Jurídica del Estado. Ley Orgánica del Poder Judicial Código Procesal Constitucional Ley Orgánica del Tribunal Constitucional Código Procesal Laboral Ley de Arbitraje Norma de Transparencia y Acceso a la Información DLEG 1326 - Ley que crea la Procuraduría General del Estado y su reglamento (DS 18-2019-JUS) Ley de Conciliación		

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
Casilla Física (Colegio de Abogados de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial) Mesa de Partes Virtual (SISDOC)	Demanda Judicial (demandado) Expediente Administrativo Concluido (demandante)	PA05.1 Gestión de Defensa Judicial	Atender y/o Ejercer la Defensa Judicial de OSIPTEL cuando es Demandado, Demandante o Denunciante	Sentencia (Primera Instancia, Segunda Instancia, Casatoria) Resolución de Téngase por cumplida la sentencia, Resolución de Archivo del Proceso, Informe de Conclusión del Expediente, Archivo Administrativo físico enviado a Archivo Central y virtual almacenado en SAEP	Demandante, Demandado, Presidente Ejecutivo, OAF, Unidades de Organización SAEP
Casilla Física (Colegio de Abogados de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial) Mesa de Partes Virtual (SISDOC)	Demanda Judicial (demandado) Resolución Judicial (demandante)			Sentencia (Primera Instancia, Segunda Instancia, Tribunal Constitucional) Memorando de Cumplimiento y/o Comunicación de Conclusión del Proceso, Resolución de Archivo del Proceso, Archivo Administrativo físico enviado a Archivo Central y virtual almacenado en SAEP	Demandante, Demandado, Presidente Ejecutivo, OAF, Unidades de Organización SAEP
Casilla Física (Colegio de Abogados de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial) Mesa de Partes Virtual (SISDOC)	Demanda Judicial Laboral (demandado) Memorando o Informe de UO (demandante)			Sentencia (Primera Instancia, Sentencia de Segunda Instancia, Casatoria) Resolución de Téngase por cumplida la sentencia, Resolución de Archivo del Proceso, Informe de Conclusión del Expediente, Archivo Administrativo físico enviado a Archivo Central y virtual almacenado en SAEP	Demandante, Demandado, Presidente Ejecutivo, OAF, Unidades de Organización SAEP
Casilla Física (Colegio de Abogados de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial) Mesa de Partes Virtual (SISDOC)	Demanda Judicial (demandado) Memorando o Informe de UO (demandante)			Sentencia (Primera Instancia, Segunda Instancia, Sentencia Casatoria) Resolución de Téngase por cumplida la sentencia, Resolución de Archivo del Proceso, Informe de Conclusión del Expediente, Archivo Administrativo físico enviado a Archivo Central y virtual almacenado en SAEP	Demandante, Demandado, Presidente Ejecutivo, OAF, Unidades de Organización SAEP

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
Mesa de Partes Virtual (SISDOC)	Denuncia Judicial (denunciado) Memorando o Informe de UO (Denunciante)			Sentencia Informe de Ejecución y Conclusión del Proceso Archivo Administrativo físico enviado a Archivo Central y virtual almacenado en SAEP	Denunciante, Denunciado, OAF, Unidades de Organización SAEP
Unidades de Organización Mesa de Partes Virtual (SISDOC)	Memorando, Denuncia de Barreras Burocráticas	PA05.2 Gestión de Defensa Administrativa	Atender y/o ejercer la Defensa Legal Administrativa del Osiptel ante Tribunales Administrativos.	Resolución Administrativa de Entidad (Servir, Tribunal Fiscal, Otras Entidades) Resolución de Reconsideración y/o, Apelación (Essalud) Sentencia (Primera, Segunda Instancia) (Indecopi) Informe de Conclusión del Expediente, Archivo Administrativo físico enviado a Archivo Central y virtual almacenado en SAEP, Resolución Administrativa ejecutada por la Unidad de Organización Responsable	PD OAF Unidades de Organización
Mesa de Partes del Osiptel (SISDOC) Centro Arbitral PP	Petición Arbitral (demandado) Antecedentes e Informe (demandante) Laudo a favor o en contra Informe de Conclusión del Expediente	PA05.3 Gestión de Defensa Arbitral	Atender y/o ejercer la defensa legal del Osiptel ante demandas por Arbitraje.	Memorando de Cumplimiento Orden Procesal de Archivo Definitivo Archivo Administrativo físico enviado a Archivo Central y virtual almacenado en SAEP	Analista Legal Demandante Demandado OAF, Unidades de Organización
Unidad de Organización Entidades Externas	Solicitud de Información	PA05.4 Gestión Administrativa con PGE y otros	Gestionar conclusión anticipada de solución de conflictos con la autorización de la Alta Dirección y alcanzar de forma oportuna la información relevante relacionada con la defensa	Informe o Memorando Carta de Respuesta	Unidades de Organización Entidades Externas
PP	Caso Civil o Laboral			Informe de Conclusión Anticipada dirigida al PD Resolución autoritativa para desistimiento, conciliación y transacción Acta de Conciliación/No conciliación Informe de Conclusión dirigido al presidente del Consejo Directivo Carta a la Procuraduría General del Estado	PD Procuraduría General del Estado

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión de Asesoría Jurídica



Ficha de Macroprocesos Nivel 0

Código:	**PA06**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Gestión de Asesoría Jurídica		
Clasificación	Procesos de Apoyo		
Objetivo:	Contribuir a que la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección y distintos Órganos del OSIPTEL se ajusten al marco jurídico vigente, a través de opinión legal correspondiente, analizando y sistematizando la normativa y pronunciándose sobre la legalidad de los actos que sean remitidos para su revisión.		
Alcance:	Desde la solicitud de asesoría legal hasta el documento donde se emite opinión absolviendo la consulta.		
Responsable del Proceso N0:	Director de la Oficina de Asesoría Jurídica		
Participantes del Proceso N0:	Todas las unidades de organización		
Base Normativa	• Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos • Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, que aprueba el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL. • ROF • 27336 • TUO LPAG		

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Insumo**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salida**	**Quién recibe la salida**
CD, PD, GG o cualquier otra Unidad de Organización Todos Macroprocesos Institucionales	Memorandos, Carta, correos o Proveídos (SISDOC)	PA06.1 Atención de Consultas	Brindar opinión legal sobre el sentido y alcance de temas con relevancia jurídica	Memos, Informes, Carta, correos, proyectos de Resolución	Unidades de organización que han solicitado la asesoría Todos Macroprocesos Institucionales
Los ciudadanos, las Empresas Operadoras, el Congreso u otras autoridades públicas	Solicitudes de información (web, mesa de partes)	PA06.2 Atención de solicitudes de información	Atender eficientemente las solicitudes de información que se presenten ante en el OSIPTEL, dentro de los plazos establecidos conforme a las normas que regulan el procedimiento.	Cartas, correos electrónicos y Reportes	Ciudadanos, CR, EO, MINJUS, PCM y otras autoridades Todos Macroprocesos Institucionales

OSIPTEL PAM R. MUENTE

OSIPTEL G.G. S.CIFUENTES

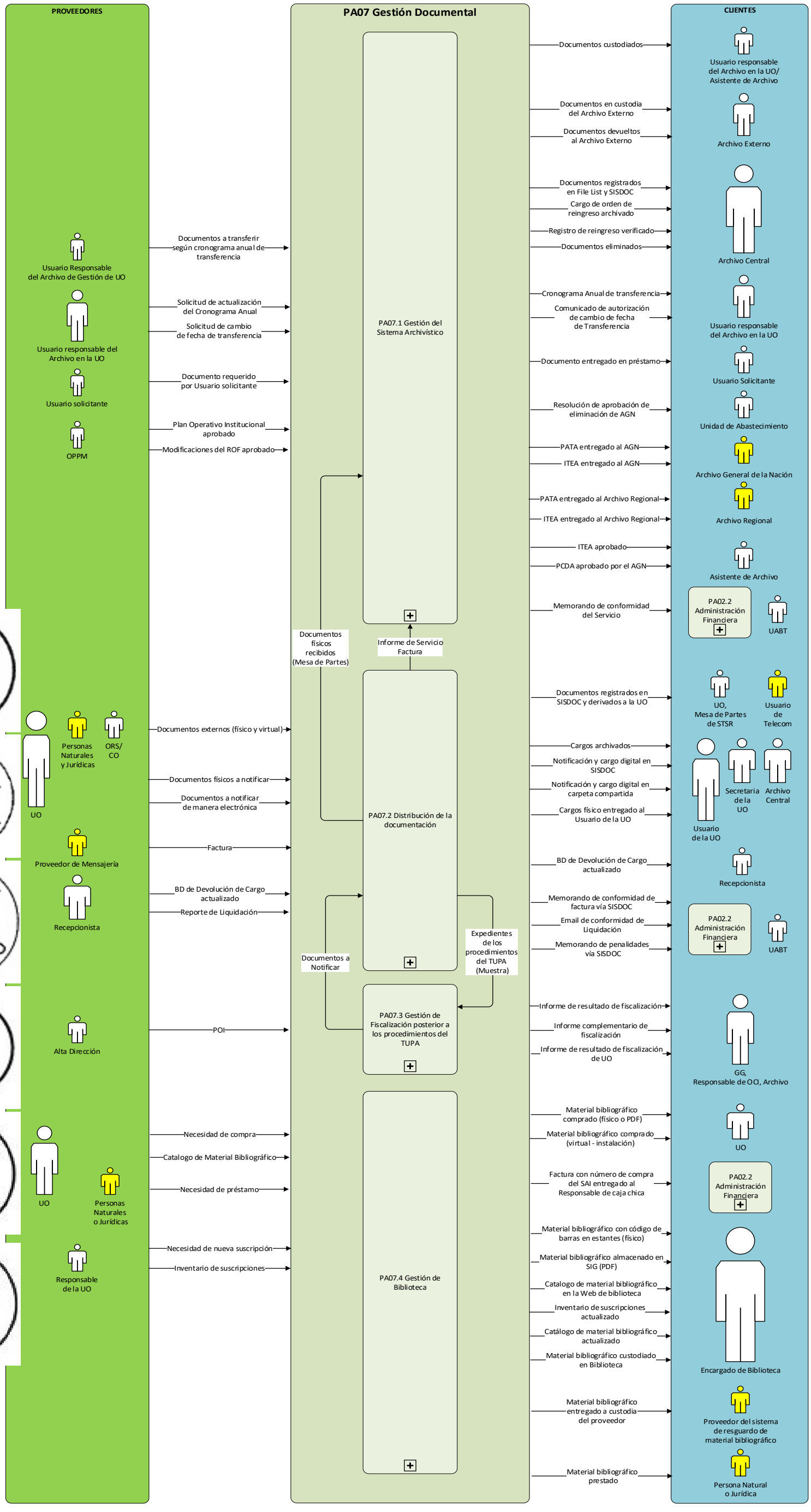
OSIPTEL G.G. M. ARELLANO

OSIPTEL OAJ A. Arequipeño

OSIPTEL OAJ R.CHIRI

OSIPTEL PD J. MARQUEZ

Diagrama de Interrelación del Macroproceso de Gestión Documental



Ficha de Macroprocesos Nivel 0			
Código:	**PA07**	**Versión:**	**V 1.0**
Nombre del Proceso N0:	Gestión Documental		
Clasificación	Procesos de Apoyo		
Objetivo:	Administrar la documentación de OSIPTEL a través de la recepción, distribución y archivo. Así como gestionar la biblioteca de la institución.		
Alcance:	Comprende los procesos mediante los cuales se administra la gestión documental, gestión de los archivos, así como la gestión de la biblioteca.		
Responsable del Proceso N0:	Directora de la Oficina de Administración y Finanzas		
Participantes del Proceso N0:	Toda las Unidades de Organización del Osiptel		
Base Normativa	Ley general de Transparencia y Acceso a la información pública 27806, Ley de procedimientos Administrativo General (LPAG 27444) Directiva 01-2019-AGN-DC Normas para la conservación de documentos en la entidad pública Directiva 01-2020-AGN-DDPA Normas para servicios archivísticos en la entidad pública Directiva 010-2019-AGN-DDPA Normas para la organización de documentos archivísticos en la entidad pública Directiva 006-2019-AGN-DDPA Lineamientos para la foliación en entidades públicas Ley general de sistema nacional de archivos 25323 Directiva 002-2019-AGN-DDPA Normas para la transferencia documental en las entidades públicas Directiva 008-2019-AGN-DDPA Directiva para la elaboración del PCD en entidades públicas Directiva 011-2019-AGN-DDPA Normas para la descripción archivística en la entidad pública Directiva 012-2019-AGN-DDPA Normas para la valoración documental en la entidad pública Ley de contrataciones del estado 30225, Directiva 005-2019-AGN/DDPA Lineamientos para la elaboración de documentos de gestión archivísticas para las entidades del sector público Decreto Ley Nro 19414 Ley que declara de utilidad pública la defensa, conservación e incremento del patrimonio documental de la Nación Decreto Supremo Nro 54-2018-PCM Lineamientos de organización del estado, Ley 28716 Ley de control interno de las entidades del estado. Resolución Nº 00041-2020-PD/OSIPTEL Aprueban Reglas para el uso de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL. Directiva 004-2016-GG/OSIPTEL Procedimientos para el desarrollo de colecciones y control de fondo bibliográfico, Ley N° 28296 Ley General de Patrimonio Cultural de la Nación, Directiva Nº 010-2008-GG/OSIPTEL Directiva que establece las actividades, etapas y responsabilidades de los órganos que intervienen en los procesos de adquisiciones y contrataciones del OSIPTEL en las etapas de requerimiento y selección, Directiva Nº 006-GG/OSIPTEL Directiva que regula el otorgamiento de fondos con cargo a rendir y el procedimiento de rendición de cuentas, Directiva No. 003-2008-GG/OSIPTEL Directiva para la formulación del informe de rendición de cuentas anual por el ejercicio 2007, Directiva Nº 006-2009-GG/OSIPTEL Directiva que regula el procedimiento para otorgar la conformidad a los servicios y bienes que adquiere el OSIPTEL y la documentación que debe sustentar o consignarse en los comprobantes de pago antes de su cancelación, Directiva Nº 011-2009-GG/OSIPTEL Procedimiento para compras directas, Directiva Nº 005-2009-GG/OSIPTEL Normas para el uso, administración y control del fondo fijo para caja chica. Resolución 178-2012-CD/ OSIPTEL del TUO Reglamento de información confidencial Directiva 007-2017-GG-Osiptel Directiva que regula el ingreso, registro y resguardo de la información confidencial Otras Normas Legales relacionadas con el Sistema de Gestión Documental		

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
PA-07.02 Distribución de la documentación	Documentos físicos recibidos (Mesa de Partes)	PA07.1 Gestión del Sistema Archivístico	Administrar el sistema de archivos de OSIPTEL aplicando las técnicas archivísticas con el fin de preservar el acervo documental del OSIPTEL	Documentos custodiados	Usuario responsable del Archivo en la Unidad de Organización/ Asistente de Archivo
Usuario Responsable del Archivo de Gestión de UO	Documentos a transferir según cronograma anual de transferencia			Documentos en custodia del Archivo Externo Documentos registrados en File List y SISDOC	Archivo Externo Archivo Central
Usuario responsable del Archivo en la Unidades de Organización	Solicitud de actualización del Cronograma Anual Solicitud de cambio de fecha de transferencia			Cronograma Anual de transferencia Comunicado de autorización de cambio de fecha de transferencia	Usuario responsable del Archivo en la Unidad de Organización
Usuario Solicitante	Documento requerido por Usuario solicitante Documentos en custodia del Archivo Externo Documentos registrados en File List y SISDOC			Documentos devueltos al Archivo Externo Cargo de orden de reingreso archivado Registro de reingreso verificado Documento entregado en préstamo Resolución de aprobación de eliminación de AGN Documentos eliminados	Archivo Externo Archivo Central Usuario Solicitante UABT
na de Planeamiento, Presupuesto y ernización (OPPM)	Plan Operativo Institucional aprobado Documentos transferidos al Archivo Externo Solicitudes de préstamos atendidos Inventario de documentos eliminados			ITEA aprobada ITEA entregada al AGN ITEA entregada al Archivo Regional	Archivo General de la Nación Archivo Regional Asistente de Archivos
Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM)	Modificaciones del ROF aprobado			PCDA aprobado por el AGN	Asistente de Archivos
PA07.2 Distribución de la documentación	Informe del Servicio Factura			Memorando de conformidad del Servicio	UABT PA-02.02 Administración Financiera

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
Personas Naturales y Jurídicas Oficina Regionales de Servicios (ORS)/ Centro de orientación (CO) UO	Documentos externos (físico y virtual)	PA-07.2 Distribución de la documentación	Gestionar las derivaciones de los documentos que ingresan a Osiptel a las UO que correspondan y realizar las notificaciones a tiempo de los documentos generados por las distintas UO de OSIPTEL	Documentos registrados en SISDOC y derivados a la UO	Unidades de Organización Usuario de Telecom Mesa de Partes de STSR PA07.1 Gestión del Sistema Archivístico Coordinadora de Administración Documentaria
Unidades de Organización	Documentos físicos a notificar			Cargos archivados Cargos físicos entregado al Usuario de la UO Cargos digital en SISDOC BD de Devolución de Cargo actualizado	Secretaria de la Unidad de Organización PA07.1 Gestión del Sistema Archivístico Servidores Públicos Recepcionista
Unidades de Organización	Documentos a notificar de manera electrónica			Notificación y cargo digital en SISDOC Notificación y cargo digital en carpeta compartida	Secretaria de la Unidad de Organización (UO)/ Servidores Públicos Archivo Central
Recepcionista Proveedor de Mensajería	BD de Devolución de Cargo actualizado Reporte de Liquidación Factura			Memorando de conformidad de factura vía SISDOC Email de conformidad de Liquidación Memorando de penalidades vía SISDOC	UABT PA-02.02.01 Control Previo
Alta Dirección Responsable de UO OTI PA-07.02 Distribución de la documentación	POI Expedientes de los procedimientos del TUPA (Muestra)	PA-07.3 Gestión de Fiscalización posterior a los procedimientos del TUPA	Confirmar la veracidad de la Información de los procedimientos administrativos del TUPA	Informe de resultado de fiscalización Informe complementario de fiscalización Informe de resultado de fiscalización de UO Expedientes devueltos a UO Documentos a notificar	GG/Responsable de OCI Responsable de UO PA-07.02 Distribución de la documentación
lades de Organización	Necesidad de compra Catalogo de Material Bibliográfico	PA-07.4 Gestión de Biblioteca	Brindar protección y acceso a los materiales bibliográficos de la Institución	Material bibliográfico con código de barras en estantes (físico) Material bibliográfico almacenado en SIG (PDF) Catalogo de material bibliográfico en la Web de biblioteca	Encargado de Biblioteca
Servidores Públicos Persona Natural o jurídica	Catálogo de material bibliográfico en la web de biblioteca Necesidad de préstamo			Material bibliográfico entregado a custodia del proveedor Material bibliográfico custodiado en Biblioteca Material bibliográfico prestado	Proveedor del sistema de resguardo de material bibliográfico Encargado de Biblioteca Servidor público Persona Natural o jurídica

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Insumo	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salida	Quién recibe la salida
Responsable de la Unidad de Organización	Necesidad de nueva suscripción Inventario de suscripciones			Catálogo de material bibliográfico actualizado	Encargada de biblioteca

La Transformación Organizacional es un proceso que requiere un liderazgo emergente, innovador y actualizado.