



**REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE
LA INVERSIÓN PRIVADA EN
TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL**



2020

SECCIÓN PRIMERA

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Naturaleza jurídica

El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, es el organismo público especializado – organismo regulador, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera.

La organización y funciones de sus órganos se regulan en la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones.

Artículo 2.- Adscripción

El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL se encuentra adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.

Artículo 3.- Ejercicio de la competencia

El OSIPTEL ejerce sus competencias y funciones generales a nivel nacional. Tiene su domicilio legal en la provincia y ciudad de Lima, y cuenta con oficinas regionales de servicios en las diferentes ciudades del país.

Artículo 4.- Competencias y Funciones Generales

El OSIPTEL tiene las siguientes competencias y funciones generales:

- a) Función supervisora: Es la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, para lo cual el OSIPTEL puede solicitar a las entidades supervisadas la exhibición y presentación de todo tipo de información; acceder a las dependencias, equipos e instalaciones de operación y de gestión de red y conectarse a estos; tomar copias; realizar exámenes sobre aspectos técnicos y tecnológicos; y citar o formular preguntas a los funcionarios de dichas entidades. Asimismo, la función supervisora permite verificar el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el propio OSIPTEL o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de las entidades supervisadas. La función supervisora comprende el desarrollo de actividades de monitoreo, así como la fiscalización orientativa a que se refiere la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.
- b) Función reguladora: Es la facultad de fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades y dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.
- c) Función normativa: Comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

Comprende, a su vez, la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por el



mismo organismo regulador. Asimismo, comprende la aprobación de su propia Escala de Sanciones dentro de los límites máximos establecidos conforme a ley.

- d) Función fiscalizadora y sancionadora: Es la facultad de calificar infracciones e imponer sanciones y/o medidas correctivas, según corresponda, a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.
- e) Función de solución de controversias: Es la facultad de conciliar y resolver, en vía administrativa, los intereses entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios y de resolver los conflictos y controversias suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos e intereses invocados. Asimismo, el OSIPTEL es competente para conocer y resolver toda controversia que se plantee como consecuencia de acciones u omisiones que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de empresa operadora.

De otro lado, el OSIPTEL es competente también para resolver controversias en la vía arbitral cuando las partes hayan acordado someter sus discrepancias a arbitraje administrativo.
- f) Función de solución de reclamos de los usuarios: Es la facultad exclusiva de solucionar los reclamos de los usuarios en segunda instancia administrativa, en las materias señaladas en la normativa correspondiente.
- g) Otras que se establezcan por ley.

Artículo 5.- Base legal

Las normas sustantivas que establecen las competencias y funciones generales del OSIPTEL son:

- a) Decreto Legislativo N° 702 mediante el cual se creó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL y sus modificatorias.
- b) Decreto Supremo N° 013-93-TCC, Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y sus modificatorias.
- c) Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones y sus modificatorias.
- d) Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus modificatorias.
- e) Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL y sus modificatorias.
- f) Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- g) Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Reglamento General del OSIPTEL y sus modificatorias.
- h) Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, Reglamento de la Ley N° 27332 y sus modificatorias.



TÍTULO II. PRIMER NIVEL ORGANIZACIONAL

01 ÓRGANOS DE LA ALTA DIRECCIÓN

Artículo 6.- Órganos de la Alta Dirección

Constituyen órganos de la Alta Dirección del OSIPTEL los siguientes:

- 01.01 Consejo Directivo
- 01.02 Presidencia Ejecutiva
- 01.03 Gerencia General

Artículo 7.- Consejo Directivo

El Consejo Directivo es el órgano máximo de dirección del OSIPTEL. Tiene a su cargo el establecimiento de las políticas y la dirección del organismo.

Los miembros del Consejo Directivo son elegidos de conformidad con la normativa de la materia vigente, y desempeñan sus cargos con plena autonomía e independencia de criterio.

Artículo 8.- Funciones del Consejo Directivo

Son funciones del Consejo Directivo las siguientes:

- a) Aprobar la política general del OSIPTEL.
- b) Expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materias de su competencia.
- c) Proponer la expedición de normas que contribuyan al cumplimiento de sus fines así como al desarrollo de las actividades en el sector de telecomunicaciones.
- d) Resolver en segunda y última instancia administrativa en vía de apelación los asuntos que resuelva la Gerencia General.
- e) Resolver en instancia única, cuando corresponda, los asuntos de su competencia.
- f) Emitir opinión previa a la celebración de cualquier contrato de concesión referido a la prestación de servicios portadores o servicios finales públicos, cuando corresponda.
- g) Aprobar la propuesta de Reglamento de Organización y Funciones, de acuerdo con la normatividad vigente.
- h) Designar y remover a los miembros de los Cuerpos Colegiados y a los Vocales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU, a propuesta del Presidente Ejecutivo.
- i) Designar al Vicepresidente del Consejo Directivo.
- j) Otorgar los poderes que considere necesarios.
- k) Aprobar la Memoria Anual.
- l) Otras funciones que le correspondan dentro del marco legal vigente.

Artículo 9.- Presidencia Ejecutiva

La Presidencia Ejecutiva, es el órgano de la Alta Dirección encargado de proponer y supervisar las políticas de gestión institucional en concordancia a los planes nacionales y sectoriales.



Está a cargo del Presidente Ejecutivo, que ejerce funciones ejecutivas de dirección, representación y es el Titular de la Entidad y del Pliego Presupuestal.

Artículo 10.- Funciones de la Presidencia Ejecutiva

Son funciones de la Presidencia Ejecutiva las siguientes:

- a) Representar al OSIPTEL ante autoridades públicas, instituciones públicas y privadas nacionales o extranjeras.
- b) Supervisar la correcta ejecución de los acuerdos del Consejo Directivo.
- c) Convocar y presidir las sesiones del Consejo Directivo y determinar los asuntos a ser incorporados en la Agenda.
- d) En el caso que no sea posible reunir al Consejo Directivo para sesionar válidamente, adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que corresponda conocer al Consejo Directivo, dando cuenta de dichas medidas en la siguiente sesión del Consejo Directivo.
- e) Aprobar el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Institucional, el Presupuesto Institucional, la Cartera de Inversiones, el Balance General, los Estados Financieros, el Reglamento de Organización y Funciones y el Plan de Gobierno Digital; de acuerdo con la normativa vigente.
- f) Aprobar la adquisición de bienes y contratación de servicios con cargo al Presupuesto Institucional, según la normativa vigente.
- g) Aprobar la enajenación, permuta, compra, otorgamiento de promesas de compraventa, garantías, otorgamiento de préstamos y adjudicación de bienes inmuebles del OSIPTEL en pago de deudas.
- h) Decidir la realización de inversiones temporales u otras operaciones con los fondos del OSIPTEL.
- i) Autorizar al Procurador Público, a su solicitud, a fin de que concilie, transija o se desista en las acciones en las que el OSIPTEL es parte; de conformidad con el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado.
- j) Celebrar actos, convenios y contratos con entidades públicas y privadas nacionales o extranjeras, que se requieran para el cumplimiento de sus fines.
- k) Designar y remover al Gerente General.
- l) Aprobar, a propuesta del Gerente General, la contratación de los Directores y Jefes de Oficinas, así como, de corresponder, su suspensión y remoción; informando de dichas acciones al Consejo Directivo.
- m) Designar y remover al personal de confianza y/o de libre designación y remoción.
- n) Proponer la designación y remoción de los Vocales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU, de los miembros de los Cuerpos Colegiados.
- o) Designar y remover al Secretario del Consejo Directivo.
- p) Otorgar los poderes necesarios en el ámbito de su competencia.
- q) Ejercer las demás funciones que le delegue o le encargue el Consejo Directivo.
- r) Proponer al Consejo Directivo el proyecto de Memoria Anual.
- s) Otras funciones que le correspondan dentro del marco legal vigente.

Artículo 11.- Gerencia General

La Gerencia General es el órgano de la Alta Dirección de mayor nivel jerárquico administrativo del OSIPTEL, responsable de la conducción de los órganos de línea y administración interna, y de la ejecución de los acuerdos del Consejo Directivo y de las resoluciones del Presidente Ejecutivo del OSIPTEL.

Está a cargo del Gerente General y asistirá a las sesiones del Consejo Directivo, con voz pero sin voto.



Artículo 12.- Funciones de la Gerencia General

Son funciones de la Gerencia General las siguientes:

- a) Ejercer la representación legal y administrativa del OSIPTEL.
- b) Planear, organizar, gestionar, ejecutar y supervisar las actividades administrativas, operativas, económicas y financieras del OSIPTEL.
- c) Proponer a la Presidencia Ejecutiva las normas y lineamientos técnicos para la implementación de las políticas y estrategias de desarrollo del OSIPTEL.
- d) Cumplir y hacer cumplir los acuerdos del Consejo Directivo y directivas de la Presidencia Ejecutiva.
- e) Resolver los procedimientos administrativos que le correspondan según las leyes y reglamentos.
- f) Conducir la elaboración de los proyectos de Presupuesto, Balance General y Estados Financieros para su aprobación por la Presidencia Ejecutiva.
- g) Proveer al Consejo Directivo y a la Presidencia Ejecutiva, la información necesaria, así como estudios técnicos, cuando corresponda, que permitan una toma de decisiones adecuada.
- h) Ejecutar los actos necesarios para la marcha ordinaria del OSIPTEL.
- i) Conducir las actividades relacionadas con la seguridad de la información, la seguridad institucional y la Defensa Nacional.
- j) Conducir el Plan de Integridad y Lucha contra la Corrupción y el fomento de la ética de la función pública en el OSIPTEL.
- k) Conducir las acciones de cooperación técnica y asuntos internacionales de la entidad, conforme con el marco normativo vigente.
- l) Proponer al Presidente Ejecutivo del OSIPTEL la contratación de los Directores/as y Jefes/as de Oficinas, así como de corresponder, su suspensión y remoción.
- m) Contratar, suspender, remover o cesar a los servidores del OSIPTEL, con excepción de los casos en que ello corresponda al Presidente Ejecutivo y al Consejo Directivo.
- n) Otorgar poderes dentro de los límites que le correspondan.
- o) Conducir la elaboración del proyecto de Memoria Anual.
- p) Otras que le encomiende el Consejo Directivo, el Presidente Ejecutivo o que sean propias de su función.

02 ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

Artículo 13.- Órgano de Control Institucional

El Órgano de Control Institucional es el órgano que integra el Sistema Nacional de Control y está encargado de ejecutar el control gubernamental interno y posterior en el OSIPTEL, con la finalidad de promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad, cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones, así como el logro de sus resultados, mediante la ejecución de labores de control de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

Está a cargo de un Jefe designado por la Contraloría General de la República, quien depende funcional y administrativamente de dicho organismo.



Artículo 14.- Funciones del Órgano de Control Institucional

Son funciones del Órgano de Control Institucional las siguientes:

- a) Formular en coordinación con las unidades orgánicas competentes de la Contraloría General de la República (en adelante, CGR), el Plan Anual de Control, de acuerdo a las disposiciones que sobre la materia emita la CGR.
- b) Formular y proponer a la entidad, el presupuesto anual del OCI para su aprobación correspondiente.
- c) Ejercer el control interno simultáneo y posterior conforme a las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Control Gubernamental y demás normas emitidas por la CGR.
- d) Ejecutar los servicios de control y servicios relacionados con sujeción a las Normas Generales de Control Gubernamental y demás disposiciones emitidas por la CGR.
- e) Cautelar el debido cumplimiento de las normas de control y el nivel apropiado de los procesos y productos a cargo del OCI en todas sus etapas y de acuerdo a los estándares establecidos por la CGR.
- f) Comunicar oportunamente los resultados de los servicios de control a la CGR para su revisión de oficio, de corresponder, luego de lo cual debe remitirlos al Titular de la entidad o del sector, y a los órganos competentes de acuerdo a ley; conforme a las disposiciones emitidas por la CGR.
- g) Comunicar los resultados de los servicios relacionados, conforme a las disposiciones emitidas por la CGR.
- h) Actuar de oficio cuando en los actos y operaciones de la entidad se adviertan indicios razonables de falsificación de documentos, debiendo informar al Ministerio Público o al Titular, según corresponda, bajo responsabilidad, para que se adopten las medidas pertinentes, previamente a efectuar la coordinación con la unidad orgánica de la CGR bajo cuyo ámbito se encuentra el OCI.
- i) Elaborar la Carpeta de Control y remitirla a las unidades orgánicas competentes de la CGR para la comunicación de hechos evidenciados durante el desarrollo de servicios de control posterior al Ministerio Público conforme a las disposiciones emitidas por la CGR.
- j) Orientar, recibir, derivar o atender las denuncias, otorgándole el trámite que corresponda de conformidad con las disposiciones del Sistema Nacional de Atención de Denuncias o de la CGR sobre la materia.
- k) Realizar el seguimiento a las acciones que las entidades dispongan para la implementación efectiva y oportuna de las recomendaciones formuladas en los resultados de los servicios de control, de conformidad con las disposiciones emitidas por la CGR.
- l) Apoyar a las Comisiones Auditoras que designe la CGR para la realización de los servicios de control en el ámbito de la entidad en la cual se encuentra el OCI, de acuerdo a la disponibilidad de su capacidad operativa.
Asimismo, el Jefe y el personal del OCI deben prestar apoyo, por razones operativas o de especialidad y por disposición expresa de las unidades orgánicas de línea u órganos desconcentrados de la CGR, en otros servicios de control y servicios relacionados fuera del ámbito de la entidad. El Jefe del OCI, debe dejar constancia de tal situación para efectos de la evaluación del desempeño, toda vez que dicho apoyo impactará en el cumplimiento de su Plan Anual de Control.
- m) Cumplir diligente y oportunamente, de acuerdo a la disponibilidad de su capacidad operativa, con los encargos y requerimientos que le formule la CGR.
- n) Cautelar que la publicidad de los resultados de los servicios de control y servicios relacionados se realicen de conformidad con las disposiciones emitidas por la CGR.



- o) Cautelar que cualquier modificación al Cuadro de Puestos, al presupuesto asignado o al ROF, en lo relativo al OCI, se realice de conformidad a las disposiciones de la materia y las emitidas por la CGR.
- p) Promover la capacitación, el entrenamiento profesional y desarrollo de competencias del Jefe y personal del OCI, a través de la Escuela Nacional de Control o de otras instituciones educativas superiores nacionales o extranjeras.
- q) Mantener ordenados, custodiados y a disposición de la CGR durante diez (10) años los informes de auditoría, documentación de auditoría o papeles de trabajo, denuncias recibidas y en general cualquier documento relativo a las funciones del OCI, luego de los cuales quedan sujetos a las normas de archivo vigentes para el sector público.
- r) Efectuar el registro y actualización oportuna, integral y real de la información en los aplicativos informáticos de la CGR.
- s) Mantener en reserva y confidencialidad la información y resultados obtenidos en el ejercicio de sus funciones.
- t) Promover y evaluar la implementación y mantenimiento del Sistema de Control Interno por parte de la entidad.
- u) Presidir la Comisión Especial de Cautela en la auditoría financiera gubernamental de acuerdo a las disposiciones que emita la CGR.
- v) Otras que establezca la CGR.

03 ÓRGANO DE DEFENSA JURÍDICA

Artículo 15.- Procuraduría Pública

La Procuraduría Pública es el órgano de defensa jurídica responsable de la defensa jurídica de los derechos e intereses del OSIPTEL, conforme con lo dispuesto en la Ley del Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado, sus normas reglamentarias, complementarias y modificatorias.

La Procuraduría Pública está a cargo del Procurador Público.

Artículo 16.- Funciones de la Procuraduría Pública

Son funciones de la Procuraduría Pública las siguientes:

- a) Ejercer la defensa de los derechos e intereses de la Entidad, conforme a las disposiciones del ente rector.
- b) Evaluar y proponer fórmulas tendientes a conseguir la conclusión de un proceso jurisdiccional, en aquellos casos cuyas estimaciones patrimoniales implican un mayor costo que el monto estimado que se pretende recuperar, conforme a los requisitos y procedimientos dispuestos por el Sistema de Defensa Jurídica del Estado.
- c) Coordinar y solicitar, a toda entidad pública, información y/o documentos necesarios para evaluar el inicio de acciones o ejercer una adecuada defensa del Estado.
- d) Evaluar el inicio de acciones legales cuando estas resulten más onerosas que el beneficio económico que se pretende para el Estado.
- e) Efectuar toda acción que conlleve a la conclusión de un procedimiento administrativo, cuando ello implique alguna situación favorable para el Estado.
- f) Intervenir y suscribir convenios de pago de la reparación civil en investigaciones o procesos penales donde participan de acuerdo al procedimiento señalado en el Reglamento del Sistema de Defensa Jurídica del Estado.
- g) Emitir informes a los/as titulares de las entidades públicas proponiendo la solución más beneficiosa para el Estado, respecto de los procesos en los cuales



- interviene, bajo responsabilidad y con conocimiento al ente rector.
- h) Delegar representación a favor de abogados de otras entidades públicas o a los/as abogados/as vinculados a su despacho, de acuerdo a los parámetros y procedimientos señalados en el Reglamento del Sistema de Defensa Jurídica del Estado.
 - i) Conciliar, transigir y consentir resoluciones, así como desistirse de demandas, a partir de la autorización del titular de la entidad, previo informe del Procurador Público, y conforme a los requisitos y procedimientos dispuestos por el reglamento del Sistema de Defensa Jurídica del Estado.
 - j) Coordinar con el ente rector sobre las acciones de asesoramiento, apoyo técnico profesional y capacitación que brinda en beneficio de la defensa jurídica del Estado.
 - k) Ofrecer medios probatorios y solicitar a la autoridad competente la realización de actos de investigación, sin menoscabo de las funciones y acciones que corresponden al Ministerio Público como Titular de la acción penal.
 - l) Las demás funciones que le corresponda en el marco de la normativa que regula el Sistema Administrativo de Defensa Judicial.

04 ÓRGANOS RESOLUTIVOS

Artículo 17. - Órganos Resolutivos

Constituyen órganos resolutivos del OSIPTEL los siguientes:

- 04.01 Cuerpos Colegiados
- 04.02 Tribunal de Solución de Controversias
- 04.03 Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios
- 04.04 Centro de Arbitraje

Artículo 18.- Cuerpos Colegiados

Los Cuerpos Colegiados son órganos resolutivos del OSIPTEL competentes para conocer y resolver en primera instancia administrativa los conflictos y controversias que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como entre éstas y empresas no operadoras en los casos previstos por la normatividad vigente.

Los Cuerpos Colegiados están conformados por no menos de tres (03) ni más de cinco (05) miembros. El Consejo Directivo del OSIPTEL podrá designar un (01) Cuerpo Colegiado Permanente, que tendrá a su cargo los conflictos y controversias dentro del ámbito de su competencia.

Asimismo, cuando la situación lo amerite, el Consejo Directivo del OSIPTEL podrá designar Cuerpos Colegiados Ad hoc, cuyas funciones cesan una vez concluida la controversia.

Artículo 19.- Funciones de los Cuerpos Colegiados

Son funciones de los Cuerpos Colegiados las siguientes:

- a) Conocer y resolver, en primera instancia administrativa, toda controversia que se plantee como acciones u omisiones que afecten o puedan afectar al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de empresa operadora.
- b) Conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas operadoras bajo su ámbito de competencia.



- c) Adoptar medidas cautelares de acuerdo con lo establecido por ley u otras disposiciones jurídicas aplicables.
- d) Imponer sanciones de acuerdo con las escalas establecidas en la normativa vigente.
- e) Dictar medidas correctivas en los procedimientos de solución de controversias que son de su competencia.
- f) Resolver las reconsideraciones y recusaciones que los administrados interpongan.
- g) Evaluar la procedencia de las apelaciones que los administrados interpongan.
- h) Aquellas señaladas en el Reglamento de Solución de Controversias y demás normas vigentes.

Artículo 20.- Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias - TSC es el órgano resolutorio del OSIPTEL competente para resolver, en segunda y última instancia administrativa, los recursos de apelación que se interpongan contra las resoluciones que emitan en primera instancia los Cuerpos Colegiados.

A los miembros del Tribunal de Solución de Controversias se les designa conforme con la normatividad vigente y se les aplica el mismo régimen de causales de remoción, período de designación, causales de vacancia e incompatibilidades que a los miembros del Consejo Directivo. El periodo de designación es de cinco (05) años, renovable por un período adicional.

Artículo 21.- Funciones del Tribunal de Solución de Controversias

Son funciones del Tribunal de Solución de Controversias las siguientes:

- a) Resolver en segunda y última instancia administrativa los recursos de apelación contra las resoluciones que emitan los Cuerpos Colegiados.
- b) Resolver los procedimientos de imposición de sanciones por infracciones cometidas dentro de los procedimientos de solución de controversias.
- c) Expedir resoluciones que constituyan precedente vinculante en materia administrativa.
- d) Aprobar lineamientos resolutorios en el marco de su competencia.
- e) Resolver las quejas formuladas por los administrados por defectos en la tramitación de los procedimientos de solución de controversias.
- f) Solicitar la realización de las inspecciones o pericias que estime pertinentes, en el marco de los procedimientos a su cargo.
- g) Aquellas señaladas en el Reglamento de Solución de Controversias y demás normas vigentes aplicables.

Artículo 22.- Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios-TRASU es el órgano resolutorio del OSIPTEL competente en exclusividad para conocer y resolver, en segunda instancia administrativa, los reclamos presentados por los usuarios contra las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Los miembros del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios son designados por el Consejo Directivo, el mismo que establecerá el número y mecanismo de conformación de las salas, de acuerdo con sus necesidades.



Artículo 23.- Funciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

Son funciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios las siguientes:

- a) Resolver en última instancia administrativa los reclamos interpuestos, referidos a las materias señaladas por el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y otras normas emitidas por el OSIPTEL.
- b) Resolver las quejas de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones que sean sometidas a su consideración de acuerdo con la normativa vigente.
- c) Aprobar lineamientos que orienten a los administrados sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan.
- d) Desarrollar los procedimientos administrativos sancionadores que están bajo su competencia, de conformidad con la normativa vigente, imponiendo sanciones o medidas correctivas, así como archivar los procedimientos de ser el caso.
- e) Expedir resoluciones que constituyan precedentes de observancia obligatoria.
- f) Otras funciones de acuerdo con la normativa vigente.

Artículo 24.- Centro de Arbitraje

El Centro de Arbitraje es un órgano resolutorio del OSIPTEL, que tiene por finalidad contribuir a la solución de controversias mediante la administración de arbitrajes entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

El Centro de Arbitraje está conformado por un (01) Director(a) y dos (02) Vocales.

Artículo 25.- Funciones del Centro de Arbitraje

Son funciones del Centro de Arbitraje las siguientes:

- a) Administrar los arbitrajes que se sometan a su conocimiento.
- b) Nombrar árbitros de conformidad con la normatividad vigente.
- c) Resolver las recusaciones de acuerdo con la normatividad vigente.
- d) Las demás funciones que le correspondan de acuerdo con la normatividad vigente.

05 ÓRGANOS CONSULTIVOS

Artículo 26.- Consejo de Usuarios

El Consejo de Usuarios constituye un mecanismo de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de los servicios públicos de telecomunicaciones. La conformación, el funcionamiento y el proceso de elección del Consejo de Usuarios se rigen por la Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, sus normas modificatorias, complementarias y reglamentarias.



Artículo 27.- Funciones del Consejo de Usuarios

Son funciones del Consejo de Usuarios las siguientes:

- a) Emitir opiniones vinculadas a las funciones supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, así como de solución de controversias y atención de reclamos.
- b) Participar en audiencias públicas previstas respecto del marco regulatorio de competencia del OSIPTEL.
- c) Realizar eventos académicos, en coordinación con el Consejo Directivo, respecto a los aspectos bajo el ámbito de competencia del OSIPTEL.
- d) Recibir y presentar al Consejo Directivo las consultas de los usuarios de los servicios bajo el ámbito de competencia del OSIPTEL, con relación a las políticas y normas que emita.
- e) Proponer líneas de acción que considere convenientes para mejorar la calidad de la prestación de los servicios bajo el ámbito de competencia del OSIPTEL.
- f) Otras funciones previstas por ley.

TÍTULO III. SEGUNDO NIVEL ORGANIZACIONAL

06 ADMINISTRACIÓN INTERNA: ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

Artículo 28.- Órganos de Asesoramiento

Constituyen órganos de asesoramiento del OSIPTEL los siguientes:

- 06.01 Oficina de Asesoría Jurídica
- 06.02 Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
- 06.03 Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Artículo 29.- Oficina de Asesoría Jurídica

La Oficina de Asesoría Jurídica es el órgano de asesoramiento responsable de asesorar legalmente a la Alta Dirección y a los órganos del OSIPTEL, emitiendo opinión legal, analizando y sistematizando la normativa de la entidad y pronunciándose sobre la legalidad de los actos que sean remitidos para su revisión.

Depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 30.- Funciones de la Oficina de Asesoría Jurídica

Son funciones de la Oficina de Asesoría Jurídica las siguientes:

- a) Analizar las propuestas normativas en el ámbito de la competencia del OSIPTEL.
- b) Asesorar a los órganos resolutivos de la Alta Dirección durante los procedimientos administrativos.
- c) Asesorar y absolver las consultas de carácter jurídico que le sean formuladas por la Alta Dirección y demás órganos del OSIPTEL.
- d) Emitir opinión legal sobre los proyectos de ley, normas, reglamentos, directivas, contratos de concesión, entre otros.
- e) Emitir opinión legal sobre convenios, contratos u otros documentos a ser aprobados por la Alta Dirección.



- f) Verificar el cumplimiento de la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria y del Análisis de Impacto Regulatorio en las normas emitidas por el OSIPTEL, en el marco de la normativa vigente.
- g) Asesorar a los órganos y unidades orgánicas en materias relacionadas con el conflicto de intereses y transparencia y acceso a la información pública, de acuerdo con las normas sobre la materia.
- h) Las demás funciones que le asigne el/la Gerente/a General en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

Artículo 31.- Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

La Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización es el órgano de asesoramiento responsable de conducir los procesos de los sistemas administrativos de Planeamiento, Presupuesto, Inversión Pública y Modernización de la Gestión Pública.

Depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 32.- Funciones de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Son funciones de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización las siguientes:

- a) Asesorar a la Alta Dirección y a los órganos y unidades orgánicas del OSIPTEL, en los sistemas administrativos de su competencia.
- b) Planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar, en el ámbito institucional, los procesos técnicos de los Sistemas Administrativos de Presupuesto Público, Planeamiento Estratégico, Inversión Pública y Modernización.
- c) Proponer y aprobar directivas y normas de aplicación en el ámbito institucional relacionadas con los Sistemas Administrativos de Presupuesto Público, Planeamiento Estratégico, Programación Multianual de Inversiones y Modernización.
- d) Dirigir, coordinar y supervisar los procesos de formulación, evaluación, ejecución y actualización del Plan Estratégico y Plan Operativo Institucional, conforme a la normatividad vigente.
- e) Dirigir el proceso de modernización de la gestión institucional de acuerdo a las normas y lineamientos técnicos sobre la materia.
- f) Emitir opinión técnica respecto a los documentos de gestión de la entidad.
- g) Promover, asesorar y participar en la formulación de la gestión de procesos, simplificación administrativa y demás materias comprendidas en el sistema administrativo de modernización de la gestión pública.
- h) Evaluar y proponer el Proyecto de Presupuesto Institucional Anual con una perspectiva de programación multianual y gestionar la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA).
- i) Gestionar la aprobación de la Programación de Compromisos Anualizada (PCA) de la entidad.
- j) Realizar el seguimiento de la ejecución presupuestal del pliego institucional, elaborando proyecciones de gastos y de avance de metas financieras.
- k) Realizar la conciliación semestral y anual del marco legal del presupuesto de la entidad.
- l) Emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia.
- m) Coordinar y proponer inversiones en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.



- n) Dirigir y promover el proceso de formulación y actualización de los documentos de gestión institucional y diseño organizacional del OSIPTEL, en el marco de la normatividad vigente.
- o) Dirigir y coordinar el sistema de control interno, gestión de riesgos, gestión de la calidad, gestión de la innovación, vigilancia e inteligencia competitiva y la gestión del conocimiento en OSIPTEL.
- p) Conducir el proceso de elaboración del Informe de Rendición de Cuentas del Titular de la Entidad de acuerdo con las normas de la Contraloría General de la República.
- q) Las demás funciones que le asigne el/la Gerente/a General en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

Artículo 33.- Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

La Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, es el órgano de asesoramiento responsable de proponer, ejecutar y supervisar las estrategias de comunicación y de relaciones interinstitucionales, así como la proyección de la imagen institucional.

Depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 34.- Funciones de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Son funciones de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales las siguientes:

- a) Asesorar a la Alta Dirección y a los órganos del OSIPTEL en temas de comunicación y relaciones institucionales.
- b) Formular el Plan Estratégico de Comunicaciones del OSIPTEL, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
- c) Gestionar las relaciones institucionales con las entidades públicas y privadas relacionadas con las competencias del OSIPTEL.
- d) Promover la imagen institucional del OSIPTEL, en concordancia con el Plan Estratégico de Comunicaciones.
- e) Gestionar, organizar y supervisar la realización de eventos institucionales contemplados en el Plan Estratégico de Comunicaciones y aquellos dispuestos por la Alta Dirección.
- f) Elaborar y promover el cumplimiento del Manual de Identidad Institucional del OSIPTEL.
- g) Diseñar, gestionar y ejecutar campañas de comunicación y publicidad para reducir brechas de información de las entidades relacionadas con las competencias del OSIPTEL.
- h) Dirigir las estrategias de difusión de la información del OSIPTEL, en medios de comunicación tradicionales (radio, televisión y prensa), medios alternativos y digitales.
- i) Gestionar la relación con los medios de comunicación para la adecuada difusión de la información del OSIPTEL.
- j) Gestionar la medición de la reputación del OSIPTEL en las entidades relacionadas con las competencias de la entidad.
- k) Prestar soporte especializado a la Oficina de Recursos Humanos en la gestión del Plan de Comunicación Interna.
- l) Mantener actualizada el Portal Web institucional y el Portal de Transparencia Estándar del OSIPTEL.
- m) Emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia.



- n) Expedir procedimientos, directivas, instructivos en las materias de su competencia.
- o) Las demás funciones que le asigne el/la Gerente/a General en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

07 ADMINISTRACIÓN INTERNA: ÓRGANOS DE APOYO

Artículo 35.- Órganos de Apoyo

Constituyen órganos de apoyo del OSIPTEL los siguientes:

- 07.01 Oficina de Administración y Finanzas
- 07.02 Oficina de Recursos Humanos
- 07.03 Oficina de Tecnologías de la Información

Artículo 36.- Oficina de Administración y Finanzas

La Oficina de Administración y Finanzas es el órgano de apoyo responsable de gestionar los sistemas de abastecimiento, tesorería, contabilidad, así como de la administración de los bienes materiales, asuntos financieros, trámite documentario y archivo de la entidad, de acuerdo con la normativa vigente.

Asimismo, tiene a su cargo la gestión de la recaudación y fiscalización del aporte por regulación, y actúa como órgano competente para la emisión de actos administrativos tributarios.

Depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 37.- Funciones de la Oficina de Administración y Finanzas

Son funciones de la Oficina de Administración y Finanzas las siguientes:

- a) Planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar, en el ámbito institucional, los procesos técnicos de los Sistemas Administrativos vinculados a la gestión de abastecimiento, contabilidad y tesorería.
- b) Proponer y aprobar directivas y normas de aplicación en el ámbito institucional relacionadas con los Sistemas Administrativos de abastecimiento, contabilidad y tesorería.
- c) Suscribir contratos y/o convenios relacionados a la adquisición de bienes, contratación de servicios, ejecución de obras y otros de su competencia.
- d) Supervisar la administración de los bienes muebles e inmuebles de la entidad, así como del control y la actualización del margen de los mismos.
- e) Proponer, gestionar, emitir y ejecutar los actos de adquisición, administración, disposición, registro y supervisión de los bienes de la entidad.
- f) Supervisar el control patrimonial y custodia de los activos y de los bienes en almacén.
- g) Administrar los recursos financieros en concordancia con el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Institucional y el Presupuesto Institucional, así como informar oportuna y periódicamente a la Alta Dirección y a las entidades competentes sobre la situación financiera de la entidad.
- h) Dirigir y supervisar la formulación de los estados financieros y presupuestarios de la entidad.
- i) Participar en coordinación con la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización o la que haga sus veces, en las fases de programación y formulación del presupuesto institucional de la entidad, así como conducir su



- fase de ejecución.
- j) Efectuar el control previo y concurrente de las operaciones administrativas y financieras de la entidad, en cumplimiento de las normas del Sistema Administrativo de Control.
 - k) Emitir actos administrativos o de administración que correspondan en el marco de las competencias asignadas en la normatividad vigente.
 - l) Emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia.
 - m) Organizar, dirigir y supervisar el trámite documentario y archivo del OSIPTEL.
 - n) Administrar el servicio de información y difusión del material bibliográfico del OSIPTEL.
 - o) Conducir y supervisar la fiscalización, determinación y recaudación del aporte por regulación de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en la Ley.
 - p) Conducir y supervisar la cobranza coactiva, en el marco de la normativa vigente.
 - q) Conducir la seguridad de la infraestructura, y la Gestión del Riesgo de Desastres en el OSIPTEL, en el marco de la normativa vigente.
 - r) Expedir resoluciones en las materias de su competencia.
 - s) Las demás funciones que le asigne el/la Gerente/a General en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

Artículo 38.- Oficina de Recursos Humanos

La Oficina de Recursos Humanos es el órgano de apoyo responsable de conducir los procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el marco de la normatividad vigente sobre la materia.

Depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 39.- Funciones de la Oficina de Recursos Humanos

Son funciones de la Oficina de Recursos Humanos las siguientes:

- a) Planear, organizar, dirigir, proponer y aplicar políticas, estrategias, lineamientos, instrumentos o herramientas de gestión de recursos humanos, así como el diseño y seguimiento del Plan de Recursos Humanos, alineado a los objetivos de la entidad y en el marco de lo dispuesto en la normativa del sistema administrativo de gestión de recursos humanos.
- b) Conducir la gestión de los recursos humanos en la entidad, mediante la planificación de las necesidades de personal, en congruencia con los objetivos de la entidad.
- c) Conducir el diseño y administración de los puestos de trabajo de la entidad, a través de la formulación y administración de los perfiles de puesto y el Cuadro para asignación de personal Provisional o el Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE), según corresponda.
- d) Implementar y monitorear la gestión del rendimiento en la entidad, evidenciando las necesidades de los servidores civiles, mejoras en el desempeño de los puestos y el aporte de aquellos a los objetivos y metas de la entidad.
- e) Administrar las compensaciones de los servidores de la entidad.
- f) Gestionar el proceso de administración de personas, que involucra la administración de legajos, control de asistencias, desplazamientos, procedimientos disciplinarios y desvinculación del personal de la entidad.
- g) Gestionar el proceso de incorporación del personal de la entidad, que involucra la selección, vinculación, inducción y el período de prueba.
- h) Gestionar la progresión en la carrera y el desarrollo de las capacidades destinadas a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos.



- i) Supervisar la ejecución del Plan de Desarrollo de las Personas – PDP de la entidad.
- j) Desarrollar acciones en materia de bienestar social, relaciones laborales, cultura y clima organizacional, comunicación interna; así como en Seguridad y Salud en el trabajo.
- k) Administrar y mantener actualizado en el ámbito de su competencia el Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles (RNSSC) y los demás registros que sean de su competencia.
- l) Administrar y mantener actualizado en el ámbito de su competencia el Registro de Declaraciones Juradas de la Contraloría General de la República, de conformidad con la normatividad vigente.
- m) Emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia.
- n) Las demás funciones que le asigne el/la Gerente/a General en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

Artículo 40.- Oficina de Tecnologías de la Información

La Oficina de Tecnologías de la Información es el órgano de apoyo responsable de planificar, dirigir, controlar y gestionar los sistemas de información, infraestructura tecnológica y de comunicaciones del OSIPTEL.

Depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 41.- Funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información

Son funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información las siguientes:

- a) Planear, organizar, dirigir, proponer y ejecutar la estrategia de tecnología de la información y comunicaciones para el desarrollo del Gobierno Digital.
- b) Formular y ejecutar los proyectos de tecnologías de la información y proveer de servicios digitales, acorde con las políticas institucionales.
- c) Gestionar la ejecución de los proyectos de tecnologías de la información del Plan de Gobierno Digital (PGD).
- d) Administrar los sistemas de información, bases de datos, equipos de cómputo e infraestructura informática y de comunicaciones del OSIPTEL.
- e) Proponer lineamientos para el desarrollo, implementación y documentación de las tecnologías de información y comunicaciones a ser empleada por el OSIPTEL.
- f) Brindar apoyo técnico a los órganos y/o unidades orgánicas del OSIPTEL en la formulación de proyectos de tecnologías de la información.
- g) Gestionar la continuidad de la provisión de los servicios informáticos del OSIPTEL.
- h) Validar técnicamente los proyectos de tecnologías digitales en materia de interoperabilidad, seguridad digital, identidad digital, datos, arquitectura digital o aquellos destinados a mejorar la prestación de servicios digitales del OSIPTEL.
- i) Promover la digitalización de los procesos y servicios a partir del uso e implementación de tecnologías digitales.
- j) Emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia.
- k) Las demás funciones que le asigne el/la Gerente/a General en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.



08 ÓRGANOS DE LÍNEA

Artículo 42.- Órganos de Línea

Constituyen órganos de línea del OSIPTEL los siguientes:

- 08.01 Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia
- 08.02 Dirección de Fiscalización e Instrucción
- 08.03 Dirección de Atención y Protección del Usuario

Artículo 43.- Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia

La Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia es el órgano de línea responsable de conducir el proceso de emisión de normas y regulaciones del OSIPTEL con base en estudios de impacto regulatorio. Asimismo, se encarga del análisis y seguimiento de los mercados de telecomunicaciones y de los avances en materia de regulación y tecnologías a nivel nacional e internacional.

Depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 44.- Funciones de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia

Son funciones de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia las siguientes:

- a) Conducir el análisis y la evaluación de la competencia en los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones.
- b) Dirigir los estudios técnicos sobre temas tecnológicos, de regulación y de competencia, en el marco de sus competencias.
- c) Diseñar y proponer mecanismos e instrumentos para promover la competencia en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- d) Diseñar y proponer los sistemas tarifarios y tarifas minoristas tope aplicables o desregular, de ser necesario.
- e) Proponer la regulación de acceso y de interconexión y los mecanismos para su implementación, en el marco de sus competencias atribuidas por ley o en las normas aplicables, y las que delegue el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en norma expresa, y proponer las tarifas mayoristas tope y/o los cargos de interconexión tope, o desregular, de ser necesario.
- f) Proponer la aprobación u observación de contratos o la emisión de mandatos que regulan la interconexión, acceso y compartición de infraestructura, en el marco de sus competencias.
- g) Conducir la revisión de las tarifas o fijar los ajustes que correspondan; de acuerdo con el marco legal.
- h) Proponer la regulación de la calidad y los estándares a ser exigidos a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
- i) Proponer los mecanismos de la contabilidad separada de las empresas sujetas a este análisis.
- j) Elaborar, evaluar y proponer a la Gerencia General normas para promover la competencia entre las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones y para mejorar la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones a los usuarios.
- k) Elaborar y proponer lineamientos y normas para la interconexión, acceso y compartición de infraestructura, en el marco de sus competencias.
- l) Proponer los sistemas de información y herramientas necesarias para la recolección de información de los mercados de telecomunicaciones, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información.
- m) Emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia.



- n) Las demás funciones que le asigne el/la Gerente/a General en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

Artículo 45.- Dirección de Fiscalización e Instrucción

La Dirección de Fiscalización e Instrucción es el órgano de línea responsable de promover -con un enfoque de prevención- y de supervisar el cumplimiento de las obligaciones técnicas, legales y contractuales, por parte de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, así como de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del OSIPTEL, a nivel nacional.

Asimismo, como órgano instructor, emite las medidas que correspondan en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores o de imposición de medidas correctivas, que sean de competencia de la Gerencia General en primera instancia administrativa.

Depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 46.- Funciones de la Dirección de Fiscalización e Instrucción

Son funciones de la Dirección de Fiscalización e Instrucción las siguientes:

- a) Dirigir, desarrollar e implementar las acciones de monitoreo y prevención, destinadas a promover el cumplimiento de obligaciones técnicas, legales y contractuales, por parte de las empresas operadoras o de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del OSIPTEL.
- b) Conducir el proceso de supervisión respecto del cumplimiento de las obligaciones técnicas, legales y contractuales a cargo de las empresas operadoras o de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del OSIPTEL.
- c) Emitir las medidas cautelares o correctivas en ejercicio de la función supervisora, de conformidad con las facultades establecidas en la normativa vigente.
- d) Conducir la etapa instructiva de los procedimientos administrativos sancionadores y de imposición de medidas correctivas.
- e) Proponer la imposición de medidas correctivas y las sanciones que correspondan aplicar a las empresas operadoras y a quienes realizan actividades sujetas a la competencia del OSIPTEL.
- f) Generar información relativa al desempeño de las empresas operadoras bajo un enfoque de cumplimiento normativo y prevención del riesgo.
- g) Implementar el procedimiento y los mecanismos necesarios para el registro adecuado y eficiente de los equipos terminales móviles en el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad - RENTESEG.
- h) Emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia.
- i) Las demás funciones que le asigne el/la Gerente/a General en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

Artículo 47.- Dirección de Atención y Protección del Usuario

La Dirección de Atención y Protección del Usuario es el órgano de línea responsable de proponer y ejecutar los lineamientos y mecanismos destinados a la protección de los derechos de los usuarios; así como de conducir el desarrollo del servicio de orientación a los usuarios y de la capacitación a los diferentes grupos de interés a nivel nacional.

Depende jerárquicamente de la Gerencia General.



Artículo 48.- Funciones de la Dirección de Atención y Protección del Usuario

Son funciones de la Dirección de Atención y Protección del Usuario las siguientes:

- a) Gestionar la estrategia institucional en materia de usuarios, de acuerdo con las políticas que fije la Alta Dirección.
- b) Gestionar la estrategia de orientación y capacitación al ciudadano a nivel nacional.
- c) Gestionar medidas e iniciativas que coadyuven a una mejor prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- d) Conducir el desarrollo del servicio de orientación y de la capacitación al ciudadano a nivel nacional.
- e) Gestionar con instituciones públicas y privadas el desarrollo de actividades de orientación y capacitación sobre los derechos y deberes de los usuarios.
- f) Gestionar con las empresas operadoras la adopción de medidas destinadas a la atención de las solicitudes de los usuarios, aun cuando el asunto a tratar sea materia de un procedimiento de reclamos.
- g) Proponer la aprobación de los mecanismos de contratación o las modificaciones unilaterales de los contratos de abonado, de ser el caso, presentados por las empresas operadoras.
- h) Dirigir la atención de los cuestionamientos sobre bloqueo/desbloqueo de equipos terminales móviles o suspensión del servicio móvil, realizados por las empresas operadoras.
- i) Planear y organizar las actividades del Consejo de Usuarios.
- j) Propiciar acciones conducentes al fortalecimiento de organizaciones de usuarios y consumidores, de acuerdo con las políticas que fije la Alta Dirección.
- k) Dirigir y supervisar la atención de requerimientos de información de instituciones públicas y privadas vinculadas a los usuarios.
- l) Emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia.
- m) Las demás funciones que le asigne el/la Gerente/a General en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

