

INDICE TAXONOMIA OSIPTEL

- [1. Regulación](#)
- [2. Supervisión](#)
- [3. Fiscalización](#)
- [4. Atención y Protección al Usuario](#)
- [5. Solución de Controversias](#)
- [6. Solución de Reclamos](#)
- [7. Defensa Jurídica](#)
- [8. Abastecimiento](#)
- [9. Finanzas](#)
- [10. Aportes](#)
- [11. RRHH](#)
- [12. TIC](#)
- [13. Jurídica](#)
- [14. Planeamiento](#)
- [15. Presupuesto](#)
- [16. Comunicaciones](#)
- [17. Otros](#)



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2
1	Regulación	1.1	Informacion de mercado	1.1.1	Estadísticas sectoriales
				1.1.2	Encuestas
				1.1.3	Tarifas
				1.1.4	Benchmarks
				1.1.5	Análisis de mercados
				1.1.6	Documentos de Trabajo
				1.1.7	Despliegue de redes
		1.2	Regulacion mayorista y minorista	1.2.1	Ajustes tarifarios
				1.2.2	Fijacion de tarifas
				1.2.3	Fijacion de cargos
				1.2.4	Factor de productividad
		1.3	Promocion de la competencia	1.3.1	Normas para promover competencia
				1.3.2	Emision de mandatos
				1.3.3	Aprobación u observacion de contratos
		1.4	Otras normas, informes y sanciones	1.4.1	Otras normas
				1.4.2	Renovacion de concesiones
				1.4.3	Calculo de multas

[Indice!A1](#)



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3	N°	Clase 4
2	Supervisión	2.1	Supervisión de la Calidad Técnica	2.1.1	Calidad	2.1.1	Indicadores de calidad de Voz (TINE y TLLI).	2.1.1.1	Tasa de Intentos No Establecidos - TINE
						2.1.2	Indicadores medidos en campo (CCS, CV, TEMT).	2.1.1.2	Tasa de Llamadas Interrumpidas - TLLI
						2.1.3	Compromisos de Mejora Técnica	2.1.2.1	Calidad de Cobertura del Servicio - CCS
						2.1.4	Disponibilidad de Servicio	2.1.2.2	Calidad de Voz - CV
						2.1.5	Velocidad Mínima de Internet	2.1.2.3	Tiempo de Envío de Mensajes de Texto - TEMT
						2.1.6	Neutralidad de red		
				2.1.2	Cobertura inalámbrica	2.1.2.1	Servicios móviles de voz y/o datos		
						2.1.2.2	Servicios fijos inalámbricos de voz		
				2.1.3	Disponibilidad y Continuidad Teléfonos de Uso Público (TUPs)	2.1.3.1	Disponibilidad TUPs		
						2.1.3.2	Continuidad TUPs		
				2.1.4	Contratos de Concesión	2.1.4.1	Planes de Cobertura de los Contratos de Concesión		
						2.1.4.2	Supervisión de Operatividad y Niveles de Calidad de la RDNFO (Azteca)		
						2.1.4.3	Adenda de Renovación Contrato Telefónica Móviles		
						2.1.4.4	Banda 700		
				2.1.5	Infraestructura y redes	2.1.4.5	Banda AWS		
						2.1.5.1	Infraestructura instalada no autorizada.		
						2.1.5.2	Compartición de infraestructura y servicios mayoristas.		
						2.1.5.3	Cableado desordenado		
						2.1.5.4	Información periódica		
						2.1.5.5	Grupo de emergencia		
		2.2	Supervisión de la Atención y los Derechos de los Usuarios	2.2.1	Condiciones de Uso	2.2.1.1	Obligaciones y derechos de las empresas operadoras, abonados y usuarios		
						2.2.1.2	Disposiciones relacionadas a contrataciones		
						2.2.1.3	Disposiciones relacionadas a interrupciones		
						2.2.1.4	Disposiciones relacionadas a información		
						2.2.1.5	Disposiciones relacionadas a bajas y migraciones		
						2.2.1.6	Disposiciones relacionadas a devoluciones		
						2.2.1.7	Disposiciones relacionadas al uso indebido		
						2.2.1.8	Disposiciones relacionadas al uso prohibido		
						2.2.1.9	Disposiciones relacionadas con la tarificación		
						2.2.1.10	Disposiciones relacionadas con la venta callejera		
				2.2.2	Reglamento de Calidad de Atención a los Usuarios (RCAU)	2.2.2.1	Indicadores de Calidad de Atención Presencial	2.2.2.1.1	Tiempo de Espera para la Atención Presencial - TEAP
						2.2.2.2	Indicadores de Calidad de Atención Telefónica	2.2.2.1.2	Deserción de Atención Presencial - DAP
				2.2.3	Portabilidad Numérica	2.2.2.2.1	Indicadores de Corte de Atención Telefónica - CAT	2.2.2.2.1	Indicadores de Corte de Atención Telefónica - CAT
								2.2.2.2.2	Rapidez de la Atención por Voz Humana - AVH
		2.3	Supervisión RENTESEG	2.3.1	Intercambio de IMEIs de terminales sustraídos y Norma RENTESEG	2.2.3.1	Correcta atención de las consultas previas, solicitudes de portabilidad y/o reclamos vinculados		
						2.2.3.2	Operatividad posterior a la habilitación de la portabilidad (renutamiento)		
						2.3.1.1	Operación del Sistema: Abonados/Equipos Importados	2.3.1.1.1	Lista Blanca
						2.3.1.2	Operación del Sistema - Equipos Sustraídos/Perdidos	2.3.1.1.2	Lista Negra
						2.3.1.3	Correcto bloqueo/desbloqueo de terminales robados y la no habilitación del servicio		
						2.3.1.4	Implementación de Norma RENTESEG (fases)		

[ÍndiceA1](#)



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3	N°	Clase 4	N°	Clase 5
3	Fiscalización	3.1	Procedimiento administrativo sancionador (PAS)	3.1.1	Tipo de infracción	3.1.1.1	Leve				
						3.1.1.2	Grave				
						3.1.1.3	Muy grave				
				3.1.2	Tipo de pronunciamiento	3.1.2.1	Pronunciamientos de primera instancia	3.1.2.1.1	Imposición de multa		
								3.1.2.1.2	Imposición de medida correctiva		
								3.1.2.1.3	Amonestación		
								3.1.2.1.4	Archivo		
								3.1.2.1.5	Nulidad		
								3.1.2.2.1	Infundado		
								3.1.2.2.2	Fundado		
						3.1.2.2	Pronunciamientos por recursos impugnatorios	3.1.2.2.3	Improcedente		
								3.1.2.2.4	Encauzar		
								3.1.2.2.5	Parcialmente fundado		
								3.1.2.2.6	Nulidad		
				3.1.3	Tipo de recursos	3.1.3.1	Reconsideración				
						3.1.3.2	Apelación				
				3.1.4	Insumos	3.1.4.1	Informe de evaluación de cumplimiento	3.1.4.1.1	Expedientes de apelaciones y quejas fundadas		
								3.1.4.1.2	Expedientes de apelaciones y quejas parcialmente fundadas		
								3.1.4.1.3	Denuncias	3.1.4.1.3.1	Resolución de primera instancia
										3.1.4.1.3.2	Resolución de segunda instancia
										3.1.4.1.3.3	Silencio administrativo de denuncias
										3.1.4.1.3.4	Solución anticipada de reclamos
										3.1.4.1.3.5	Solución anticipada de recursos de apelación
						3.1.4.2	Informe de infracciones al procedimiento	3.1.4.2.1	Expediente de quejas fundadas		
								3.1.4.2.2	Expediente de quejas parcialmente fundadas		
						3.1.4.3	Informe de cumplimiento de medidas correctivas				
						3.1.4.4	Informes de supervisión				
						3.1.4.5	Actas				
				3.1.5	Fases del Proceso de Instrucción	3.1.5.1	Fase Preparatoria	3.1.5.1.1	Evaluación de los casos		
								3.1.5.1.2	Comunicaciones de solicitud de información a las Empresas Operadoras		
								3.1.5.1.3	Sistematización de la casuística		
						3.1.5.2	Fase instructora	3.1.5.2.1	Evaluación		
								3.1.5.2.2	Comunicación de imputación a la Empresa Operadora		
								3.1.5.2.3	Presentación de descargos		
								3.1.5.2.4	Evaluación de descargos		
								3.1.5.2.5	Emisión del Informe Final de Instrucción		
						3.1.5.3	Fase sancionadora	3.1.5.3.1	Primera Instancia	3.1.5.3.1.1	Evaluación y determinación de la sanción
										3.1.5.3.1.2	Emisión de la resolución PAS
										3.1.5.3.1.3	Evaluación de reconsideración
										3.1.5.3.1.4	Emisión de resolución de reconsideración
								3.1.5.3.2	Segunda Instancia	3.1.5.3.2.1	Evaluación de apelación
										3.1.5.3.2.2	Emisión de resolución de apelación
				3.1.6	Tipo de sanción	3.1.6.1	Medidas coercitivas				
						3.1.6.2	Medidas correctivas				
		3.2	Medidas Corretivas	3.2.1	Cesación de los actos u omisiones que constituyen incumplimiento de las normas aplicables y contratos de concesión						
				3.2.2	Publicación de avisos informativos en la forma que determine el OSIPTEL						
				3.2.3	Devolución del dinero indebidamente pagado a la Empresa Operadora por los usuarios afectados						
				3.2.4	Cese de comercialización y/o suspensión de suscripción de nuevos contratos de abonado						
				3.2.5	Realización de determinados actos destinados a garantizar el cumplimiento de una obligación legal o contractual						



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3	N°	Clase 4
4	Atención y Protección al Usuario	4.1	Atención del usuario	4.1.1	Orientaciones en oficina	4.1.1.1	Consultas		
						4.1.1.2	Problemas	4.1.1.2.1	Intervenciones
								4.1.1.2.2	Gestiones
				4.1.2	Actividades de orientación y despliegue territorial	4.1.2.1	Jornadas		
						4.1.2.2	Capacitaciones		
				4.1.3	Monitoreos a los canales de atención de las EO	4.1.3.1	Canal presencial		
						4.1.3.2	Canal telefónico		
						4.1.3.3	Otros canales		
				4.1.4	Atención de denuncias				
				4.1.5	Programas radiales	4.1.5.1	Línea Directa con Osiptel		
				4.1.6	Capacitaciones	4.1.5.2	Otros programas		
						4.1.6.1	Dirigido a EO		
				4.1.7	Presentaciones en medios alternativos	4.1.6.2	Dirigido a personal Osiptel		
						4.1.7.1	Redes Sociales		
						4.1.7.2	Televisión		
						4.1.7.3	Otros medios		
		4.2	Protección del usuario	4.2.1	Proyectos normativos				
				4.2.2	Aprobación de mecanismos de contratación				
				4.2.3	Gestión de casos de usuarios	4.2.3.1	Cartas		
						4.2.3.2	Checa tu caso		
				4.2.4	Satisfacción del usuario				
				4.2.5	Rankings	4.2.5.1	Calidad de atención		
						4.2.5.2	Atención de reclamos		
				4.2.6	Trabajo con la sociedad	4.2.6.1	Asociaciones de Usuarios		
						4.2.6.2	Consejo de Usuarios		
				4.2.7	Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad - RENTESEG	4.2.7.1	Gestión de bloqueos no ejecutados		
						4.2.7.2	Cuestionamientos de bloqueos terminales		
						4.2.7.3	Requerimientos de información		
				4.2.8	SMS informativo				
				4.2.9	Informes técnicos				

[Índice!A1](#)



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3	N°	Clase 4
5	Solución de controversias	5.1	Instancias competentes	5.1.1	Primera instancia	5.1.1.1	Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados		
						5.1.1.2	Cuerpos Colegiados (Cuerpos Colegiados Ad Hoc y Cuerpos Colegiados Permanentes)		
				5.1.2	Segunda instancia	5.1.2.1	Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias		
						5.1.2.2	Tribunal de Solución de Controversias		
		5.2	Clases de procedimientos de solución de controversias	5.2.1	Procedimiento sancionador de solución de controversias	5.2.1.1	Modalidades de inicio	5.2.1.1.1	Por iniciativa de la Secretaría Técnica de los Cuerpos Colegiados- STCCO
								5.2.1.1.2	Por denuncia
						5.2.1.2	Fases del procedimiento	5.2.1.2.1	Etapa postulatoria
								5.2.1.2.2	Etapa de investigación
								5.2.1.2.3	Etapa resolutive
				5.2.2	Procedimiento trilateral de solución de controversias	5.2.1.3	Recursos impugnatorios	5.2.1.3.1	Reconsideración
								5.2.1.3.2	Apelación
						5.2.2.1	Modalidades de inicio	5.2.2.1.1	A solicitud de parte
								5.2.2.1.2	Etapa postulatoria
						5.2.2.2	Fases del procedimiento	5.2.2.2.1	Etapa probatoria
								5.2.2.2.2	Etapa resolutive
						5.2.2.3	Recursos impugnatorios	5.2.2.3.1	Reconsideración
								5.2.2.3.2	Apelación
		5.3	Materias competencia de solución de controversias	5.3.1	Infracciones a las normas de libre y leal competencia				
				5.3.2	Interconexión				
				5.3.3	Derecho de acceso a la red				
				5.3.4	Tarifas y cargos				
				5.3.5	Aspectos técnicos				
				5.3.6	Acceso y uso compartido				
				5.3.7	Toda controversia que afecte o pueda afectar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones				
		5.4	Tipos de documentos emitidos	5.4.1	Informes	5.4.1.1	Informe de actuaciones previas		
						5.4.1.2	Informe preliminar		
						5.4.1.3	Informe final de instrucción		
				5.4.2	Resoluciones			5.4.2.1.1	confidencialidades
								5.4.2.1.2	inicios de procedimiento
								5.4.2.1.3	inicios de etapas
								5.4.2.1.4	resolución de recursos
								5.4.2.1.5	Abstenciones
								5.4.2.1.6	requerimientos
								5.4.2.1.7	concesorios
				5.4.3	Actas	5.4.2.2	Finales		
						5.4.3.1	Acta de conciliación		
						5.4.3.2	Acta de audiencia única		
						5.4.3.3	Acta de informe oral		

[Índice/A1](#)





N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3	N°	Clase 4	N°	Clase 5
6	Solución de Reclamos	6.1	Tipos de expedientes elevados	6.1.1	Apelaciones	6.1.1.1	Tipos de documentos a emitirse	6.1.1.1.1	Resoluciones finales	6.1.1.1.2.1	Solicitud de información
								6.1.1.1.2	Resoluciones de trámite		Ampliación de plazo
								6.1.1.1.3	Memorando de consulta interna (consultas a otras gerencias)		Solicitud de información y Ampliación
								6.1.1.1.4	Proveídos anulación de resolución		Inadmisibilidad
								6.1.1.1.5	Proveídos anulación de expediente		
								6.1.1.1.6	Memorando de derivación a otras gerencias		
								6.1.1.1.7	Resoluciones de nulidad declarada por el Poder Judicial		
								6.1.1.1.8	Resoluciones de nulidad de acto administrativo		
								6.1.1.1.9	Cartas de programación de citas, audiencias de conciliación		
						6.1.1.2	Resultado de Apelación	6.1.1.2.1	Fundado		
								6.1.1.2.2	Infundado		
								6.1.1.2.3	Parcialmente fundado		
								6.1.1.2.4	Improcedente		
								6.1.1.2.5	Anular		
								6.1.1.2.6	Nulidad		
								6.1.1.2.7	Dejar sin efecto la elevación		
								6.1.1.2.8	Dar por concluido		
								6.1.1.2.9	Archivar		
				6.1.2	Quejas	6.1.2.1	Tipos de Quejas	6.1.2.1.1	Cuando haya operado el silencio administrativo positivo		
								6.1.2.1.2	Suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30		
								6.1.2.1.3	Por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo		
								6.1.2.1.4	Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja		
								6.1.2.1.5	Cuando corresponda elevar el recurso de apelación y éste no haya sido elevado		
								6.1.2.1.6	Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo		
								6.1.2.1.7	Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL		
						6.1.2.2	Tipos de documentos a emitirse	6.1.2.2.1	Resoluciones finales	6.1.2.2.1.1	Solicitud de información
								6.1.2.2.1	Resoluciones de trámite		Ampliación de plazo
								6.1.2.2.2	Memorando de consulta interna (consultas a otras gerencias)		Solicitud de información y Ampliación
								6.1.2.2.3	Proveídos anulación de resolución		Inadmisibilidad
								6.1.2.2.4	Proveídos anulación de expediente		
								6.1.2.2.5	Memorando de derivación a otras gerencias		
								6.1.2.2.6	Resoluciones de nulidad declarada por el Poder Judicial		
								6.1.2.2.7	Resoluciones de nulidad de acto administrativo		
								6.1.2.2.8	Cartas de programación de citas, audiencias de conciliación		
						6.1.2.3	Resultado de Queja	6.1.2.3.1	Fundada		
								6.1.2.3.2	Infundada		
								6.1.2.3.3	Improcedente		
								6.1.2.3.4	Anular		
								6.1.2.3.5	Nulidad		
								6.1.2.3.6	Archivar		
								6.1.2.3.7	Dejar sin efecto la elevación		
								6.1.2.3.8	Dar por concluido		
		6.2	Información adicional de Expediente Post Pronunciamiento	6.2.1	Tipos de documentos a emitirse	6.2.1.1	Resolución de aclaración				
						6.2.1.2	Resolución de enmienda				
						6.2.1.3	Resolución de nulidad				
						6.2.1.4	Proveído de anulación de resolución				
						6.2.1.5	Cartas/Correos de programación de citación				
				6.2.2	Evaluación y registro de cumplimiento	6.2.2.1	Cumplió				
						6.2.2.2	No cumplió				
						6.2.2.3	Inejecutable				

N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3	N°	Clase 4	N°	Clase 5
7	Defensa Jurídica	7.1	Defensa judicial	7.1.1	Contencioso administrativo	7.1.1.1	Sancionador				
						7.1.1.2	Tributario				
						7.1.1.3	Competencia				
						7.1.1.4	Reclamos usuarios				
						7.1.1.5	Mandatos				
						7.1.1.6	Controversias				
				7.1.2	Constitucional	7.1.2.1	Habeas Data				
						7.1.2.2	Amparo				
				7.1.3	Penal	7.1.3.1	Difamación				
						7.1.3.2	Falsificación de documentos				
						7.1.3.3	Falsa declaración en procedimiento administrativo				
						7.1.3.4	Ciberdelincuencia				
						7.1.3.5	delitos informáticos				
						7.1.3.6	Desobediencia a la autoridad				
				7.1.4	Civil	7.1.4.1	Indemnización				
						7.1.4.2	Obligación de dar suma de dinero				
						7.1.4.3	Incumplimiento contractual				
				7.1.5	Laboral	7.1.5.1	Despido arbitrario				
						7.1.5.2	Beneficios laborales				
						7.1.5.3	Nulidad de convenio				
						7.1.5.4	Nulidad de sanciones disciplinaria				
				7.1.6	Medidas Cautelares	7.1.6.1	Innovativas				
						7.1.6.2	No Innovar				
				7.1.7	Tipos de defensa	7.1.7.1	Excepciones				
						7.1.7.2	Denuncia Civil				
						7.1.7.3	Medios Impugnatorios	7.1.7.3.1	Apelación		
								7.1.7.3.2	Nulidad		
				7.1.8	Fallos judiciales	7.1.8.1	Autos	7.1.7.4.1	Oposición		
								7.1.7.4.2	Tachas		
								7.1.8.1.1	Fundado		
								7.1.8.1.2	Infundado		
								7.1.8.1.3	Inadmisible		
								7.1.8.1.4	Improcedente		
						7.1.8.2	Sentencias	7.1.8.2.1	Primera instancia	7.1.8.2.1.1	Fundada
										7.1.8.2.1.2	Improcedente
										7.1.8.2.1.3	Infundada
										7.1.8.2.1.4	Fundada en parte
								7.1.8.2.2	Segunda instancia	7.1.8.2.2.1	Confirma
										7.1.8.2.2.2	Revoca
										7.1.8.2.2.3	Nula
										7.1.8.2.3.1	Fundada
								7.1.8.2.3	Casación	7.1.8.2.3.2	Improcedente
										7.1.8.2.3.3	Infundada
		7.2	Defensa Administrativa	7.2.1	Tributaria	7.2.1.1	Interconexión				
						7.2.1.2	Roaming Internacional				
						7.2.1.3	Condiciones de uso				
						7.2.1.4	Fibra oscura				
						7.2.1.5	Fiscalización				
						7.2.1.6	Sanciones tributarias				
				7.2.2	Disciplinarios laborales						
				7.3	Defensa Arbitral	7.3.1	De derecho				
						7.3.2	De conciencia				
						7.3.3	Medidas cautelares				
				7.4	Defensa extrajudicial	7.3.4	Tipos de pronunciamientos	7.3.4.1	Laudo parcial		
								7.3.4.2	Laudo final		
								7.3.4.3	Orden procesal		
						7.4.1	Conciliación				
						7.4.2	Transacción				
						7.4.3	Conclusion anticipada	7.4.3.1	desistimiento		
								7.4.3.2	abandono		
								7.4.3.3	No impugnar		
						7.4.4	Allanamiento				



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3	N°	Clase 4		Clase 5
8	Abastecimiento	8.1	Planeamiento y Programación de las Contrataciones	8.1.1	Planeamiento Integrado de las Contrataciones	8.1.1.1	Cuadro Multianual de Necesidades	8.1.1.1.1	Ejecución del Cuadro Multianual de Necesidades		
								8.1.1.1.2	Modificación del Cuadro Multianual de Necesidades		
								8.1.1.1.3	Evaluación del Cuadro Multianual de Necesidades		
				8.1.2	Programación de las Contrataciones	8.1.2.1	Plan Anual de Contrataciones	8.1.2.1.1	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones		
								8.1.2.1.2	Seguimiento del Plan Anual de Contrataciones		
								8.1.2.1.3	Evaluación del Plan Anual de Contrataciones		
		8.2	Gestión de Adquisiciones	8.2.1	Contratación	8.2.1.1	Procedimientos de Selección	8.2.1.1.1	Contrataciones Directas	8.2.1.1.1.1	Arrendamiento
										8.2.1.1.1.2	Defensa Legal
										8.2.1.1.1.3	Proveedor único
										8.2.1.1.1.4	Otros
								8.2.1.1.2	Licitación Pública	8.2.1.1.2.1	Bienes tangibles y obras
										8.2.1.1.2.2	Intangibles, Licencias, software
						8.2.1.3	Concurso Público	8.2.1.1.3.1	Servicios		
								8.2.1.1.3.2	Consultorías		
						8.2.1.4	Adjudicación simplificada	8.2.1.1.3.3	Obras		
								8.2.1.1.4.1	Bienes		
								8.2.1.1.4.2	Servicios		
								8.2.1.1.4.3	Consultorías		
								8.2.1.1.4.4	Obras		
				8.2.1.2	Compras por Convenio Marco	8.2.1.2.1	Bienes tangibles y suministros (útiles de oficina y otros)				
						8.2.1.2.2	Mobiliario				
						8.2.1.2.3	Pasajes aéreos				
						8.2.1.2.4	Equipos informáticos				
				8.2.1.3	Compras menores a 8 UIT	8.2.1.3.1	Locadores				
						8.2.1.3.2	Vigilancia Oficinas Regionales				
						8.2.1.3.3	Limpieza Oficinas Regionales				
						8.2.1.3.4	Apoyo en labores de Difusión Regional				
						8.2.1.3.5	Defensa Legal				
						8.2.1.3.6	Otros				
				8.2.1.4	Contrataciones Internacionales	8.2.1.4.1	Bienes y servicios				
				8.2.2	Registro y Gestión de Contratos	8.2.2.1	Contratos de ejecución continuada, mensual (limpieza, seguridad, seguros, arrendamiento)				
						8.2.2.2	Contratos de ejecución periódica (por porcentaje o anual)				
						8.2.2.3	Contratos de prestación única				
						8.2.2.4	Ejecución y supervisión del contrato				
						8.2.2.5	Seguimiento administrativo del contrato				
		8.3	Administración de bienes muebles e inmuebles	8.3.1	Administración	8.3.1.1	Alta	8.3.1.1.1	Adquisición		
								8.3.1.1.2	Cesión en uso		
						8.3.1.2	Baja	8.3.1.2.1	Obsolescencia técnica		
								8.3.1.2.2	Mantenimiento o Reparación Onerosa		
								8.3.1.2.3	Reposición		
								8.3.1.2.4	Pérdida		
				8.3.1.3	Disposición Final	8.3.1.3.1	Donación				
						8.3.1.3.2	Permuta				
						8.3.1.3.3	Transferencia				
						8.3.1.3.4	Destrucción				
				8.3.2	Distribución	8.3.2.1	Asignación				
						8.3.2.2	Traslado				
				8.3.3	Mantenimiento	8.3.3.1	Mantenimiento Interno				
						8.3.3.2	Mantenimiento externo				
				8.3.4	Inventario	8.3.4.1	Bienes inventariables				
						8.3.4.2	Bienes no inventariables				
						8.3.4.3	Bienes faltantes				
						8.4.1.1	Control operativo de bienes				
		8.4	Servicios Generales	8.4.1	Plan de Mantenimiento	8.4.1.2	Mantenimiento anual de equipos				
						8.4.1.3	Supervisión de infraestructuras				



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3	N°	Clase 4
9	Finanzas	9.1	Contabilidad	9.1.1	Control previo	9.1.1.1	Revisión y Evaluación		
						9.1.1.2	Observaciones		
						9.1.1.3	Conformidad		
				9.1.2	Registro Contable	9.1.2.1	Proveedores	9.1.2.1.1	Emisión de asiento contable
								9.1.2.1.2	Registro del devengado
						9.1.2.2	Planillas, practicantes y dietas	9.1.2.2.1	Emisión de asiento contable
								9.1.2.2.2	Registro del devengado
						9.1.2.3	Viáticos, encargos y caja chica	9.1.2.3.1	Emisión de asiento contable
								9.1.2.3.2	Registro del devengado
						9.1.2.4	Notas de contabilidad	9.1.2.4.1	Emisión de notas contables
								9.1.2.4.2	Provisiones
						9.1.2.4.3	Contingencias		
				9.1.3	Arqueos de Caja Chica	9.1.3.1	Supervisión		
						9.1.3.2	Control y verificación		
						9.1.3.3	Informe de resultados		
				9.1.4	Elaboración de Estados Financieros	9.1.4.1	Análisis de Cuenta y conciliaciones		
						9.1.4.2	Integración		
						9.1.4.3	Formulación		
						9.1.4.4	Presentación		
						9.1.4.5	Sustentación ante auditoría externa		
				9.1.5	Impuestos	9.1.5.1	Determinación del impuesto a pagar		
						9.1.5.2	Presentación y declaración ante Sunat		
		9.2	Tesorería	9.2.1	Pago de obligaciones	9.2.1.1	Pago a proveedores	9.2.1.1.1	Emisión de voucher de egreso
								9.2.1.1.2	Emisión de carta orden
								9.2.1.1.3	Giro con abono en cuenta
								9.2.1.1.4	Retenciones (judicial, tributaria)
						9.2.1.2	Pago de planillas (personal, practicantes y dietas)	9.2.1.2.1	Emisión de voucher de egreso
								9.2.1.2.2	Emisión de carta orden
								9.2.1.2.3	Emisión de carta orden electrónica
								9.2.1.2.4	Emisión de cheque
						9.2.1.3	Pagos por viáticos, encargos y caja chica	9.2.1.3.1	Emisión de voucher de egreso
								9.2.1.3.2	Emisión de carta orden electrónica
								9.2.1.3.3	Emisión de Orden de pago electrónica
								9.2.1.4.1	Emisión de voucher de egreso
						9.2.1.4	Otros (judicial, contraloría)	9.2.1.4.2	Emisión de carta orden
								9.2.1.4.3	Emisión de cheque
						9.2.2	Cobranza de Multas administrativas	9.2.2.1	Cobradas
								9.2.2.2	En trámite de cobro (cartera, plazo)
				9.2.2.3	En el poder judicial				
				9.2.2.4	En cobranza coactiva				
9.2.3	Gestión de garantías			9.2.3.1	Valores en garantía	9.2.3.1.1	Carta fianza		
						9.2.3.1.2	Letras de cambio		
				9.2.3.2	Retenciones y compromisos	9.2.3.2.1	Compromiso de reembolso		
9.2.4	Cierres mensuales			9.2.4.1	Registro de operaciones bancarias	9.2.3.2.2	Retención Mypes		
				9.2.4.2	Control y verificación de saldos				
9.2.5	Rentabilización de fondos (Subasta de Fondos)			9.2.5.1	Determinación del importe a subastar				
				9.2.5.2	Ejecución de la subasta				
				9.2.5.3	Transferencia de fondos				
				9.2.5.4	Cancelación de cuentas a plazo				

[ÍndiceA1](#)



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3	N°	Clase 4
10	Aporte por Regulación	10.1	Gestión del Aporte	10.1.1	Inducción	10.1.1.1	Registro de la empresa operadora		
						10.1.1.2	Otorgamiento de clave y usuario		
						10.1.1.3	Charlas de orientación		
				10.1.2	Supervisión/Fiscalización	10.1.2.1	Registro de declaraciones mensuales		
						10.1.2.2	Control de declaraciones mensuales		
						10.1.2.3	Control de declaración anual		
		10.2	Gestión de multas	10.2.1	Evaluación e imposición de Sanciones	10.1.2.4	Verificación de base imponible		
						10.2.1.1	Resolución de Determinación	10.2.1.1.1	Omisión de declaración jurada
						10.2.1.2	Resolución de Multas	10.2.1.1.2	Omisión de ingresos
								10.2.1.2.1	Multas por no presentación Declaración Jurada
								10.2.1.2.2	Multas por presentación Declaración Jurada Extemporánea
								10.2.1.2.3	Multas por omisión de ingresos afectos al aporte

[Índice/A1](#)



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3	N°	Clase 4
11	Recursos Humanos	11.1	Planificación y Organización de Recursos Humanos	11.1.1	Cuadro de Asignación de Personal				
				11.1.2	Presupuesto Analítico de Personal				
				11.1.3	Clasificador de Cargos				
				11.1.4	Manual de Perfil de Puestos				
		11.2	Reclutamiento	11.2.1	Regimen laboral privado	11.2.1.1	Concurso Interno		
						11.2.1.2	Concurso Externo		
						11.2.1.3	Designación por cargo de confianza		
				11.2.2	Regimen laboral CAS	11.2.2.1	Concurso Externo		
						11.2.3.1	Concurso Externo		
				11.2.3	Modalidad Formativa	11.2.3.2	Programa de Extensión Universitaria - Egresados		
		11.3	Incorporación	11.3.1	Contratación	11.3.1.1	Contratos	11.3.1.1.1	Plazo indeterminado
								11.3.1.1.2	Por suplencia
								11.3.1.1.3	Plazo fijo
						11.3.1.2	Convenios	11.3.1.2.1	Prácticas pre-profesionales
								11.3.1.2.2	Prácticas profesionales
				11.3.2	Inducción				
				11.3.3	Reinducción				
		11.4	Capacitación	11.4.1	Tipo de fuente	11.4.1.1	Interna	11.4.1.1.1	Charlas
								11.4.1.2.1	Talleres
						11.4.1.2	Externa	11.4.1.2.2	Cursos
								11.4.1.2.3	Programas
								11.4.1.2.4	Pasantías
				11.4.2	Tipo de capacitación	11.4.2.1	Especialización		
						11.4.2.2	Adecuación		
						11.4.2.3	Habilidades y competencias blandas		
		11.5	Gestión de Rendimiento	11.5.1	Establecimiento de metas	11.5.1.1	Establecimiento de objetivos		
						11.5.1.2	Establecimiento de indicadores		
						11.5.1.3	Establecimiento de metas		
				11.5.2	Seguimiento				
						11.5.3.1	Evaluación de metas		
						11.5.3.2	Evaluación de competencias		
		11.5.3	Evaluación		Gestión de la retroalimentación	11.5.3.3.1	Técnicas y Herramientas		
						11.5.3.3.2	Casos prácticos		
						11.5.3.3.3	Guía		
		11.6	Clima Laboral	11.6.1	Evaluación del clima laboral				
				11.6.2	Planificación	11.6.2.1	Plan de fortalecimiento de clima laboral institucional		
						11.6.2.2	Plan de beneficios corporativos		
						11.6.2.3	Plan de fortalecimiento de clima laboral interno		
				11.6.3	Ejecución				
		11.7	Bienestar	11.7.1	Programa de acompañamiento en salud mental y emocional				
				11.7.2	Programa de salud física				
				11.7.3	Seguros				
		11.8	Seguridad y Salud en el Trabajo	11.8.1	Evaluación				
				11.8.2	Planificación	11.8.2.1	Plan de prevención contra el Covid		
						11.8.2.2	Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo		
				11.8.3	Ejecución				
		11.9	Administración de personal	11.9.1	Administración de legajos				
				11.9.2	Control de asistencia	11.9.2.1	Vacaciones		
						11.9.2.2	Licencias		
						11.9.2.3	Permisos		
						11.9.2.4	Refrigerio		
						11.9.2.5	Trabajo en sobre tiempo		
						11.9.2.6	Compensación con periodos equivalentes de descanso		
						11.9.2.7	Tardanzas		
						11.9.2.8	Inasistencias injustificadas		
						11.9.2.9	Otros		
				11.9.3	Procedimientos disciplinarios				
				11.9.4	Planillas	11.9.4.1	Planillas de personal		
						11.9.4.2	Planillas de practicantes		
						11.9.4.3	Dietas		
				11.9.5	Desvinculación laboral				
		11.10	Intermediación laboral	11.10.1	Planificación				
				11.10.2	Contratación				
				11.10.3	Ejecución				



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3		Clase 4
12	Tecnologías de la Información	12.1	Gestion de Infraestructura Tecnológica	12.1.1	Gestion de Soporte Informatico	12.1.1.1	Atención de incidentes		
						12.1.1.2	Atención de requerimientos		
						12.1.1.3	Atención de servicios		
				12.1.2	Operación de la Arquitectura Tecnológica	12.1.2.1	Gestión de Redes y Servidores	12.1.2.1.1	Despliegue y Actualización de Seguridad en los Servidores de Osiptel
						12.1.2.2	Gestion de disponibilidad de los servicios informaticos	12.1.2.2.1	Actualización de la infraestructura tecnológica
				12.1.3	Respaldo y Restauración de la Información				
		12.2	Gestion de Proyectos de Sistemas de Informacion	12.1.4	Operacion de las Bases de Datos	12.1.4.1	Gestión de la Capacidad de Almacenamiento		
						12.1.4.2	Monitoreo de las BDs institucionales		
						12.1.4.3	Afinamiento de la BD		
				12.1.5	Gestión de Seguridad Informática	12.1.5.1	Supervisión de seguridad informática		
						12.1.5.2	Gestión de Riesgos de seguridad informática	12.1.5.2.1	Sistema de Gestion de Seguridad de la Informacion - SGSI
				12.2.1	Implementación de los Sistemas de Información	12.2.1.1	Planificación de los Sistemas de información		
						12.2.1.2	Análisis y Diseño de Sistemas de información		
						12.2.1.3	Gestión de Pruebas y Validación del Desarrollo de Sistemas de Información		
						12.2.1.4	Entrenamiento de Usuarios		
						12.2.1.5	Puesta en operación		
				12.2.2	Soporte y Mantenimiento a los Sistemas de información	12.2.2.1	Atención de incidentes		
				12.2.3	Disponibilidad de los Sistemas de Información	12.2.2.2	Atención de requerimientos		

[Indice/A1](#)



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3	N°	Clase 4
13	Asesoría Jurídica	13.1	Atención de Solicitudes de Opinión en Materia de Telecomunicaciones						
		13.2	Consultas Jurídicas	13.2.1	Regulación de empresas	13.2.1.1	Tarifas y cargos de acceso		
						13.2.1.2	Emisión de contratos y mandatos		
						13.2.1.3	Renovación de concesiones		
						13.2.1.4	Promoción de competencia	13.2.1.4.1	Portabilidad numérica
								13.2.1.4.2	Compartición de infraestructura
				13.2.2	Derechos de usuarios	13.2.2.1	Condiciones de Uso		
						13.2.2.2	Reglamento de Reclamos		
				13.2.3	Infracciones y Sanciones	13.2.3.1	Reglamento General de Infracciones y Sanciones		
						13.2.3.2	Criterios resolutivos		
				13.2.4	Calidad del Servicio	13.2.4.1	Reglamento de Calidad		
						13.2.4.2	Reglamento de Cobertura		
				13.2.5	Gestión interna	13.2.5.1	Temas Laborales		
						13.2.5.2	Temas presupuestales		
						13.2.5.3	Contrataciones y adquisiciones del Estado		
						13.2.5.4	Aporte por regulación y temas tributarios		
		13.3	Opiniones institucionales	13.3.1	Proyectos de Ley				
				13.3.2	Transferencias de concesiones con espectro				
				13.3.3	Fusiones				

[Índice/A1](#)



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3	N°	Clase 4
14	Planeamiento y Modernización	14.1	Planificación Estratégica y Operativa	14.1.1	Formulación del PEI				
				14.1.2	Evaluación del PEI				
				14.1.3	Formulación del POI				
				14.1.4	Monitoreo y evaluación del POI				
				14.1.5	Modificación del POI				
				14.1.6	Programa Presupuestal				
		14.2	Mejora organizacional	14.2.1	Organización	14.2.1.1	Estructura Organizacional		
						14.2.1.2	Reglamento de Organización y Funciones		
						14.2.1.3	Manual de Organización y Funciones		
				14.2.2	Procesos	14.2.2.1	Modelamiento y caracterización		
						14.2.2.2	Mejora de procesos		
				14.2.3	Simplificación Administrativa y Calidad Regulatoria	14.2.3.1	Simplificación Administrativa		
						14.2.3.2	Calidad Regulatoria		
						14.2.3.3	Calidad de Servicio		
				14.2.4	Control Interno y Riesgos	14.2.4.1	Sistema de Control Interno		
						14.2.4.2	Gestión de Riesgos	14.2.4.2.1	Planificación de Riesgos
								14.2.4.2.2	Seguimiento y Evaluación de Riesgos
						14.2.4.3	Transferencia de Gestión y Rendición de Cuentas		

[Índice/A1](#)



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2
15	Presupuesto	15.1	Gestión del Presupuesto	15.1.1	Programación de Presupuesto Multianual
				15.1.2	Presupuesto Inicial de Apertura
				15.1.3	Monitoreo de Ejecución Presupuestal
				15.1.4	Modificación presupuestal
				15.1.5	Evaluación del Presupuesto
				15.1.6	Previsiones presupuestales
				15.1.7	Opiniones presupuestales
		15.2	Gestión de Proyectos de Inversión	15.2.1	Inversiones de Optimización, Ampliación Marginal, Rehabilitación y Reposición (IOARR)
				15.2.2	Proyectos de Inversión

[Indice!A1](#)



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3
16	Comunicaciones y Relaciones Internacionales	16.1	Gestion de comunicaciones en redes y medios tradicionales	16.1.1	Gestión de Página Web y redes sociales	16.1.1.1	Informes de Indicadores de visitas a la página Web
						16.1.1.2	Informe de redes sociales mensualizado
		16.2	Estudios de mercado	16.1.2	Gestión de Prensa	16.1.2.1	Informe de impacto mediático
				16.2.1	Índice de reputación		
				16.2.2	Estudio de percepción		
				16.2.3	Estudio de Insights		
		16.3	Relaciones Internacionales	16.3.1	Consultas Internacionales		
				16.3.2	Gestión de Asistencia Técnica		
				16.3.3	Gestión de Becas y Pasantías		
				16.3.4	Participación internacional		

[Indice!A1](#)



N°	Clase 0	N°	Clase 1	N°	Clase 2	N°	Clase 3	N°	Clase 4
17	Otros	17.1	De apoyo a la gestión	17.1.1	Tipos de Normas	17.1.1.1	Externas	17.1.1.1.1	Decreto Supremo
								17.1.1.1.2	Decreto Ley
								17.1.1.1.3	Resolución Ministerial
						17.1.1.2	Internas	17.1.1.2.1	Resoluciones
								17.1.1.2.2	Directivas
								17.1.1.2.3	Políticas
								17.1.1.2.4	Lineamientos
								17.1.1.2.5	Procedimientos
								17.1.1.2.6	Precedentes
		17.2	Otros conceptos	17.2.1	Entidades externas relacionadas	17.2.1.1	Congreso de la República		
						17.2.1.2	Ministerio de Transportes y Comunicaciones		
						17.2.1.3	Presidencia del Consejo de Ministros		
						17.2.1.4	Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR		
						17.2.1.5	Ministerio de Economía y Finanzas		
						17.2.1.6	Contraloría General de la República		
				17.2.1	Sistemas de Gestión	17.2.1.1	Seguridad de la Información		
						17.2.1.2	Continuidad y Riesgos de Desastres		
						17.2.1.3	Continuidad Operativa		
						17.2.1.4	Sistema Antisoborno		
						17.2.1.5	Seguridad y Salud en el Trabajo		
						17.2.1.6	Gestión de la Calidad		
						17.2.1.7	Gestión del Conocimiento		
						17.2.1.8	Gestión de la Innovación		
						17.2.1.9	Transformación Digital		

[Índice/A1](#)

