

**PROTOCOLO OPERATIVO PARA DILIGENCIAS NO PRESENCIALES
ANTE LOS ÓRGANOS DE OSINERGMIN**

I. OBJETIVO

Establecer el protocolo operativo para la realización de diligencias no presenciales utilizando tecnologías de la información y comunicación en los procedimientos administrativos que se tramitan ante el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería- Osinergmin, en virtud de lo dispuesto en la Primera Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 052-2020-OS/CD; y en el numeral 3.2 de la Resolución de Consejo Directivo N° 065-2020-OS/CD.

II. ALCANCE

El presente protocolo es aplicable a los informes orales, audiencias, vistas de la causa y otras diligencias en que se otorgue al administrado el uso de la palabra, que se lleven a cabo en el marco de los procedimientos administrativos que se tramitan ante los órganos de Osinergmin, con excepción de las audiencias públicas que se realizan dentro de los procesos de regulación tarifaria.

La observancia del presente protocolo está a cargo de los Secretarios Técnicos Adjuntos de los órganos resolutivos, de los órganos sancionadores, y de las Divisiones o Gerencias a cargo de la tramitación de los respectivos procedimientos administrativos, según corresponda (en adelante, la autoridad administrativa).

III. CONTENIDO

- 3.1. Las diligencias no presenciales se realizarán a través de plataforma virtual Microsoft Teams.
- 3.2. En la notificación del documento donde se señala la fecha y hora de la diligencia, la autoridad administrativa deberá informar al administrado lo siguiente:
 - i) Enlace de acceso para la diligencia no presencial en la plataforma virtual Microsoft Teams.
 - ii) Enlace al portal institucional de Osinergmin, donde se encuentra publicada la guía de instrucciones para acceder a la plataforma virtual Microsoft Teams.
 - iii) La indicación de que la diligencia será grabada.
- 3.3. En la comunicación a que se refiere el numeral precedente, la autoridad administrativa, deberá requerir al administrado que remita a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin, preferentemente hasta las 17:30 horas del día hábil anterior a la fecha prevista para la diligencia, la siguiente información:
 - i) Nombre completo de las personas autorizadas a participar en la diligencia, y los números de sus documentos de identidad.
 - ii) Número de teléfono celular de contacto con el administrado.
 - iii) Correo (s) electrónico (s) para la remisión del enlace de acceso directo a la diligencia no presencial y para la calendarización; sin perjuicio que, de encontrarse afiliado al

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 27-2020-OS/GG**

Sistema de Notificación Electrónica de Osinergmin, las comunicaciones serán cursadas a través de esta plataforma.

La autoridad administrativa verifica que tal información es remitida por el propio administrado o por su representante acreditado en el expediente o que se acredite a través de dicha comunicación.

- 3.4. Se otorgará una tolerancia de diez (10) minutos para el inicio de la diligencia no presencial, luego de lo cual se dará inicio a la misma. La ausencia del administrado convocado debe consignarse en el acta.
- 3.5. Al inicio de la diligencia, la autoridad administrativa deberá requerir a los administrados lo siguiente:
 - a. Que activen el video de la plataforma virtual.
 - b. Que activen el micrófono solo cuando corresponda su participación.
 - c. Que se identifiquen, señalando su nombre y documento de identidad y, de ser el caso, la de sus representantes acreditados.
- 3.6. La diligencia solo podrá ser grabada por la autoridad administrativa a través de la plataforma. La copia de la grabación se incluirá en el expediente administrativo.
- 3.7. El desarrollo de la diligencia se realizará de acuerdo a lo establecido en la normativa que lo rige y bajo la conducción de órgano competente.
- 3.8. Concluida la diligencia, la autoridad administrativa incluirá en el acta que la diligencia se realizó en la modalidad no presencial, los participantes y, luego de ser leída, la firmará electrónicamente, remitiendo copia al administrado a través del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergmin o, de no estar afiliado, al correo electrónico señalado.
- 3.9. Las consultas o solicitudes de información de los administrados en el marco de sus procedimientos de reclamo en trámite ante la JARU, que no pudiesen ser absueltas por el *CALL CENTER* son atendidas por la respectiva Secretaría Técnica Adjunta a través del número telefónico o cuenta de correo electrónico, proporcionados por el usuario, o a través de la casilla electrónica en caso esté afiliado al Sistema de Notificación Electrónica de Osinergmin. Dicha modalidad de atención podrá ser utilizada por otros órganos de Osinergmin, cuando resulte aplicable.