

	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO PM02.02 Programación de la Fiscalización o Fiscalización Preventiva	Versión: 00 Fecha: 14/01/2026
---	---	----------------------------------

Código del proceso	PM02.02	Nombre del proceso	Programación de la Fiscalización o Fiscalización Preventiva	
Dueño del proceso	Director de Fiscalización en Instrucción		Tipo de proceso	Misional
Objetivo	Programar las intervenciones de fiscalización priorizando criterios de riesgo para asegurar el uso eficiente de recursos y la cobertura de la fiscalización.			
Objetivo estratégico	OEI. 02. Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada por las empresas operadoras respecto a los estándares establecidos OEI. 03. Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones OEI. 04. Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones			
Base Normativa				
1. Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones. 2. Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL, que aprueba el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. 3. Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL, que aprueba el Reglamento General de Fiscalización.				
Documentos normativos internos relacionados				
1. Resolución de Gerencia General N° 034-2004-GG/OSIPTEL, que aprueba la Norma interna sobre documentos y expedientes administrativos que se siguen ante OSIPTEL. 2. PA05.01.02-I01 Instructivo para la Foliación de documentos del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones aprobado por la OAF el 30/01/2025. 3. Resolución de Gerencia General N° 064-2024-GG/OSIPTEL, que aprueba la Directiva Gestión de viáticos Nacionales.				
Las referidas normas incluyen sus modificatorias.				

Formulado por:	Revisado por:		Aprobado por:
Rita Aguilar Rendón Subdirectora de Fiscalización	Amalia María Zegarra Casas Jefa de la Unidad de Modernización	Marco Antonio Criollo Zambrano Director de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Luis Pacheco Zevallos Director de Fiscalización en Instrucción



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO
PM02.02 Programación de la Fiscalización o Fiscalización Preventiva

Versión: 00
Fecha: 14/01/2026

ELEMENTOS DEL PROCESO

Proveedores	Entradas	Productos	Clientes
PM02.01 Planificación anual de las fiscalizaciones	Plan anual de fiscalización (PAF)	Plan de Fiscalización / Cronograma / Presupuesto.	PM02.03.01 Ejecución de la Fiscalización o Fiscalización Preventiva
PE01.01.02 Plan Operativo Institucional	Plan Operativo Institucional (POI)		
PM01 Normativa y Regulación	Normas aprobadas por el Consejo Directivo	Respuesta a las instituciones externas	Instituciones Externas
Instituciones externas	Requerimientos / Normas aplicables		

Siglas o Abreviaturas y Definiciones

a. Siglas o Abreviaturas:

- **DFI:** Dirección de Fiscalización e Instrucción
- **SDF:** Subdirección de Fiscalización
- **ORS:** Oficina Regional de Servicios
- **IE:** Instituciones Externas
- **SAI:** Sistema de Administración Institucional
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental
- **EMAIL:** Correo Electrónico Institucional
- **KM:** Knowledge Management (Gestor Documental)
- **PAF:** Plan Anual de Fiscalización
- **POI:** Plan Operativo Institucional

b. Definiciones:

- **Actividad:** Conjunto de acciones secuenciales que integran el proceso de Fiscalización o Fiscalización Preventiva, desde la programación hasta la aprobación final.
- **Actividad de Control:** Acción que permite verificar, revisar o validar la información, decisiones o documentos generados en las etapas del proceso, garantizando la trazabilidad y conformidad de los mismos. Ejemplos: Verificar solicitudes en SIAF-SAI, revisar cronogramas, analizar observaciones.
- **Encargo:** Monto otorgado al personal para realizar gastos asociados a la ejecución de fiscalizaciones, conforme a las disposiciones internas y normativas de OSIPTEL.
- **Fiscalización:** Conjunto de actividades que realiza el OSIPTEL para supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa de telecomunicaciones.

Siglas o Abreviaturas y Definiciones

- **Fiscalización Preventiva:** Actividad orientada a identificar posibles incumplimientos antes de que se materialicen infracciones, promoviendo la mejora continua en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- **KM:** Herramienta de gestión del conocimiento para consulta de expedientes y antecedentes de fiscalización.
- **ORS (Oficina Regional de Servicios):** Dependencia descentralizada del OSIPTTEL encargada de apoyar la ejecución de las fiscalizaciones en el ámbito regional, coordinando con la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI).
- **Plan de Fiscalización:** Documento técnico que establece los objetivos, alcance, metodología, cronograma, presupuesto y responsables de la fiscalización o fiscalización preventiva.
- **SGD:** Sistema informático institucional mediante el cual se registran, derivan y archivan los documentos administrativos del OSIPTTEL.
- **Viáticos:** Asignación económica otorgada al personal para cubrir gastos de desplazamiento, alojamiento y alimentación, vinculados a la ejecución de acciones de fiscalización o fiscalización preventiva.

Condiciones del Proceso

- El PAF (Plan Anual de Fiscalización) debe estar aprobado para poder iniciar la programación.
- Se deben cumplir los Objetivos estratégicos indicados en el PEI.
- Las solicitudes de fiscalización por parte de instituciones externas deben de encontrarse dentro del marco de las normas legales y funciones de la Institución.

ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
EVALUACIÓN DE REQUERIMIENTOS NO PLANIFICADOS				
-	Inicio Múltiple: - Requerimiento (con documento). Soporte: PA 05.02.01 Recepción y derivación de documentos. Ir a la actividad 1. - Requerimientos indicados por la DFI o la Alta Dirección. Ir a la actividad 1.	-	-	-
1	Evaluar y derivar el requerimiento Nota: Se realiza en coordinación con el equipo que liderará el tema (Calidad de Servicio o Derechos de Usuarios)	Requerimiento derivado	Subdirector/a de la SDF	SDF
¿Procede programar la Fiscalización o Fiscalización Preventiva?				

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
EVALUACIÓN DE REQUERIMIENTOS NO PLANIFICADOS				
	- SI: ¿Se requiere coordinar con el solicitante? - SI: Ir a la actividad 2. - NO: Se activa una compuerta Inclusiva para los subprocesos: Programación de fiscalizaciones en Calidad de Servicio y Programación de fiscalizaciones en Derechos de Usuario. Luego FIN del proceso. - NO: Ir a la actividad 3.			
2	Realizar coordinaciones operativas por correo electrónico y/o reuniones con los solicitantes	Correo / Actas de reunión	Coordinadores/as en temas de Calidad de servicio / Derechos de usuario (según corresponda)	SDF
3	Elaborar/Modificar documento de respuesta	Documento de respuesta elaborado/modificado	Coordinadores/as en temas de Calidad de servicio / Derechos de usuario (según corresponda)	SDF
4	Revisar el documento de respuesta ¿Es conforme? - SI: Continuar en la actividad 5. - NO: Continuar en la actividad 3.	Documento de respuesta revisado	Revisor Legal asignado	SDF
5	Revisar el documento de respuesta ¿Es conforme? - SI: Continuar en la actividad 6. - NO: Continuar en la actividad 3.	Documento de respuesta revisado	Subdirector/a de la SDF	SDF
6	Firmar documento de respuesta (Soporte en los procesos: PA05.02.03 Emisión de Documentos y PA05.02.02 Despacho de Documentos) Fin del Proceso.	Documento de respuesta firmado	Director/a de la DFI	DFI

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
PROGRAMACIÓN DE FISCALIZACIONES O FISCALIZACIONES PREVENTIVAS EN TEMAS DE DERECHOS DE USUARIO				
1	Asignar la realización de la fiscalización. ¿Se requiere realizar acciones de campo? • SI: Ir a la actividad 2. • NO: Ir a la actividad 5.	-	Subdirector/a de la SDF	SDF
2	Coordinar la disponibilidad de los fiscalizadores de campo.	-	Coordinadores/as en temas de derechos de usuario	SDF
3	Verificar disponibilidad y enviar propuesta.	Propuesta de disponibilidad	Coordinadores/as en temas de calidad de servicio	SDF
4	Determinar los fiscalizadores de campo que participarán	-	Subdirector/a de la SDF	SDF
5	Programar las fechas de las acciones de fiscalización.	-	Coordinadores/as en temas de derechos de usuario	SDF
6	Elaborar / Modificar la propuesta del Plan de Fiscalización o Fiscalización preventiva	Propuesta de Plan de Fiscalización o Fiscalización preventiva	Coordinadores/as en temas de derechos de usuario	SDF
7	Revisar el Plan de Fiscalización por tema de derechos de usuario. ¿Es conforme? • SI: Continuar en la actividad 8. • NO: Retornar a la actividad 6.	--	Revisor legal asignado	SDF
8	Revisar el Plan de Fiscalización por tema de derechos de usuario. ¿Es conforme? • SI: Continuar en la actividad 9. • NO: Retornar a la actividad 6.	-	Subdirector/a de la SDF	SDF
9	Aprobar y firmar el Plan de por tema de derechos de usuario (Soporte en el proceso: PA05.02.03 Emisión de Documentos). ¿Se realizarán acciones de campo? • SI: Continuar en la actividad 10. • NO: Fin del proceso.	Plan de Fiscalización o Fiscalización preventiva en tema de derechos de usuario aprobado	Director/a de la DFI	DFI



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO
PM02.02 Programación de la Fiscalización o Fiscalización Preventiva

Versión: 00
Fecha: 14/01/2026

ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
PROGRAMACIÓN DE FISCALIZACIONES O FISCALIZACIONES PREVENTIVAS EN TEMAS DE DERECHOS DE USUARIO				
10	Solicitar la asignación de recursos. Fin del proceso. Continuar con el proceso: PM02.03.01 Ejecución de la Fiscalización o Fiscalización Preventiva.	Solicitud de recursos	Fiscalizador Lima / Fiscalizador ORS	SDF

ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
PROGRAMACIÓN DE FISCALIZACIONES O FISCALIZACIONES PREVENTIVAS EN TEMAS DE CALIDAD DE SERVICIO				
-	Inicio: Compuerta inclusiva: - Elaboración / Modificación de Planes de Fiscalización. Continuar con la actividad 1. - Elaboración/ Modificación de Cronogramas y Presupuestos. Compuerta inclusiva: o Desplazamiento fuera de OSIPTEL / Fiscalizaciones remotas. ¿A Centros Poblados? SI: Continuar en la actividad 5. NO: ¿Destino? A puntos de la infraestructura de la EEOO o a lugares de prestación del servicio: Continuar en la actividad 7. Oficinas de las EEOO: Continuar en la actividad 12. o Sin desplazamientos fuera del OSIPTEL (información recibida). Continuar con el proceso de PM02.03.01 Ejecución de la Fiscalización o Fiscalización Preventiva.	-	-	-
1	Elaborar / Modificar la propuesta del Plan de Fiscalización o Fiscalización preventiva	Propuesta del Plan de Fiscalización o Fiscalización preventiva en tema de Calidad de Servicio	Coordinadores/as en temas de calidad	SDF
2	Revisar el Plan de Fiscalización por tema de calidad de servicio o su modificación ¿Es conforme?	-	Revisor legal asignado	SDF

ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
PROGRAMACIÓN DE FISCALIZACIONES O FISCALIZACIONES PREVENTIVAS EN TEMAS DE CALIDAD DE SERVICIO				
	- SI: Continuar con la actividad 3. - NO: Retornar a la actividad 1.			
3	Revisar el Plan de Fiscalización por tema de calidad de servicio o su modificación ¿Es conforme? - SI: Continuar con la actividad 4. - NO: Retornar a la actividad 1.	-	Subdirector/a de la SDF	SDF
4	Aprobar el Plan de Fiscalización o su modificación (Soporte en el proceso PA05.02.03 Emisión de Documentos). Fin del proceso. Continuar con el proceso: PM02.03.01 Ejecución de la Fiscalización o Fiscalización Preventiva.	Plan de Fiscalización o Fiscalización preventiva en tema de Calidad de Servicio aprobado	Director de la DFI	DFI
5	Determinar y consolidar la lista de los Centros Poblados (CCPP)	Lista de Centros Poblados	Coordinadores/as en temas de calidad	SDF
6	Solicitar cronograma de trabajo y presupuesto a los Fiscalizadores Lima / ORS, según lista CCPP	Solicitud de cronograma y presupuesto	Coordinadores/as en temas de calidad	SDF
7	Elaborar/modificar y enviar el cronograma de trabajo y presupuesto	Propuesta de cronograma de trabajo y presupuesto	Fiscalizador Lima / Fiscalizador ORS	SDF
8	Revisar cronograma Y presupuesto, y evaluar disponibilidad y asignar los equipos de medición Nota: Se coordina con los fiscalizadores (grupos conformados) la asignación de los equipos de medición ¿Es conforme? - SI: Continuar con la actividad 9. - NO: Continuar en la actividad 12.	-	Coordinadores/as en temas de calidad	SDF
9	Consolidar los cronogramas de trabajo y sus respectivos presupuestos	Consolidado de cronogramas y presupuestos	Coordinadores/as en temas de calidad	SDF



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO
PM02.02 Programación de la Fiscalización o Fiscalización Preventiva

Versión: 00
Fecha: 14/01/2026

ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
PROGRAMACIÓN DE FISCALIZACIONES O FISCALIZACIONES PREVENTIVAS EN TEMAS DE CALIDAD DE SERVICIO				
10	Autorizar al Fiscalizador Lima/ORS vía e-mail el ingreso de la solicitud al SIGA o Mod. Encargos	e-mail de autorización	Coordinadores/as en temas de calidad	SDF
11	Solicitar la asignación de recursos. Fin del proceso. Continuar con el proceso: PM02.03.01 Ejecución de la Fiscalización o Fiscalización Preventiva.	Solicitud de recursos	Fiscalizador Lima / Fiscalizador ORS	SDF
12	Registrar observaciones y derivar vía email al Fiscalizador Lima / Fiscalizador ORS. Retornar a la actividad 7.	e-mail con observaciones	Coordinadores/as en temas de calidad	SDF

RECURSOS

Recursos Humanos	• Director/a de la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) • Subdirector/a de la Subdirección de Fiscalización (SDF) • Coordinadores/as en temas de Calidad de servicio - DFI • Coordinadores/as en temas de Derechos de usuario - DFI • Fiscalizador Lima / Fiscalizador ORS • Secretario/a de la DFI
Instalaciones	• Oficinas de la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) y Subdirección de Fiscalización (SDF), ubicadas en las oficinas del OSIPTTEL • Oficinas Regionales de Servicios (ORS), para el desarrollo de acciones descentralizadas de fiscalización • Ambientes y módulos de trabajo asignados al personal técnico y administrativo. • Sala de reuniones compartida y espacios colaborativos. • Facilidades para las comunicaciones institucionales: Servicio de correo electrónico institucional, anexos telefónicos, acceso a la red interna y extranet del OSIPTTEL, acceso a servicios de internet y telefonía móvil institucional.
Sistemas Informáticos	• SGD • KM (Knowledge Management). • Microsoft Office 365 (Correo, Excel, Word, Teams, OneDrive, Sharepoint) • Sistemas de intercambio de información con las empresas operadoras.
Equipos	• Equipos de cómputo institucionales (PC o laptop) • Impresoras multifuncionales • Escáneres y equipos de digitalización de documentos • Equipos de videoconferencia • Teléfonos fijos y móviles institucionales • Dispositivos de almacenamiento externo (pendrives, discos duros portátiles, SSD) • Proyector y pantallas para reuniones de revisión técnica y coordinaciones internas • Equipos de medición

Formatos

No aplica.

Riesgos (*)

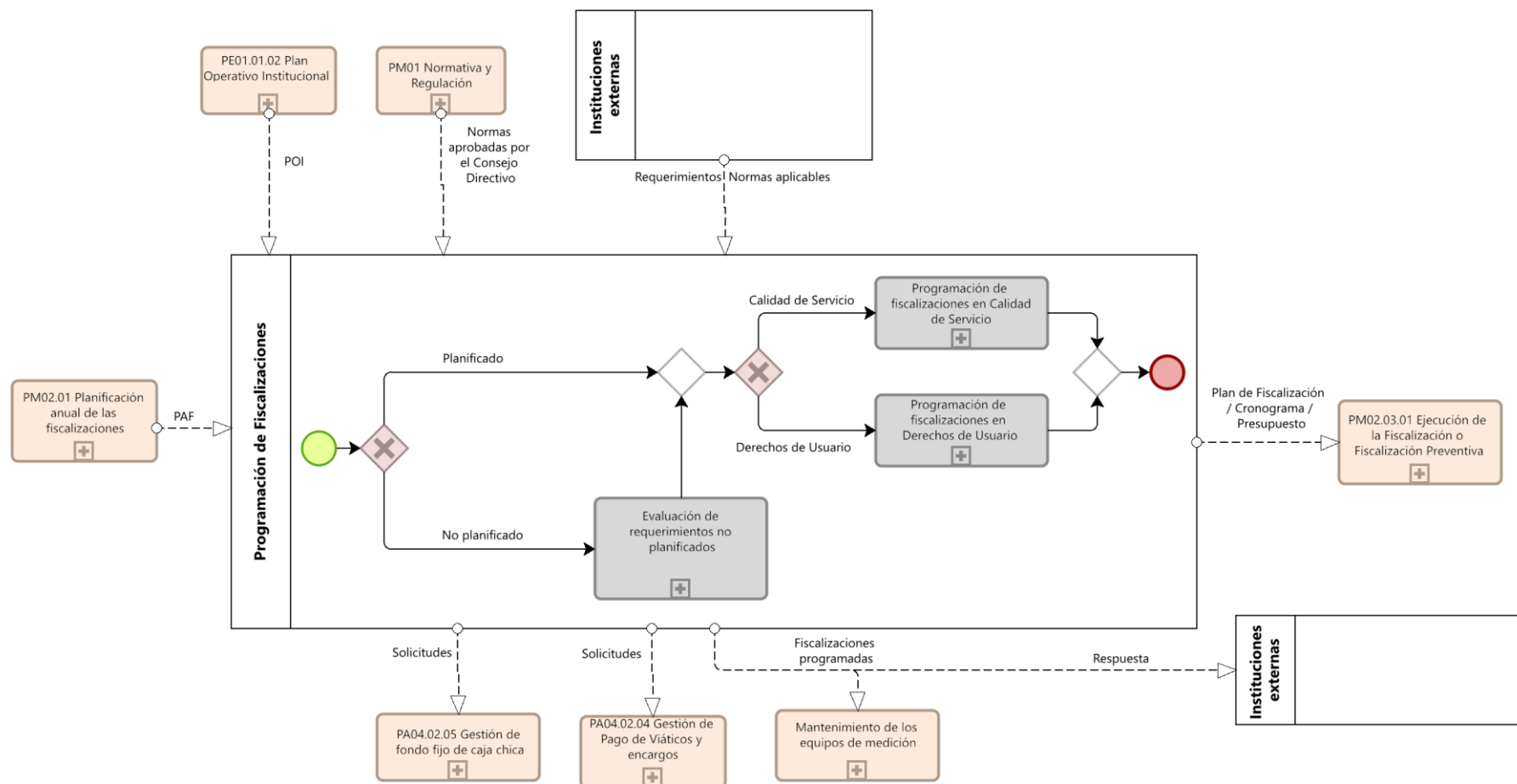
El proceso de programación de la fiscalización o fiscalización preventiva puede enfrentar riesgos asociados a la planificación, ejecución, control y transparencia de las actividades. Entre los principales se identifican:

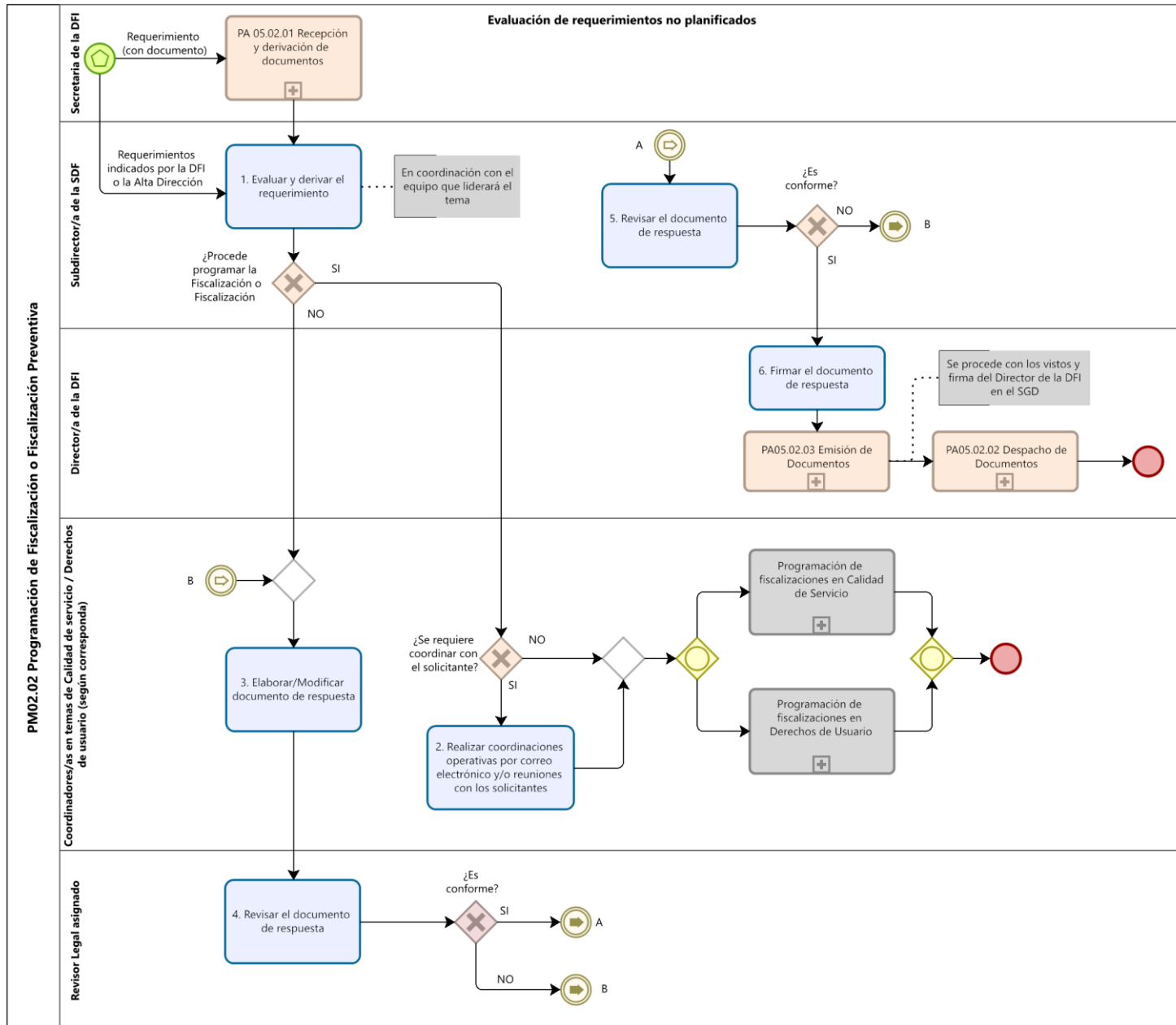
Riesgos (*)

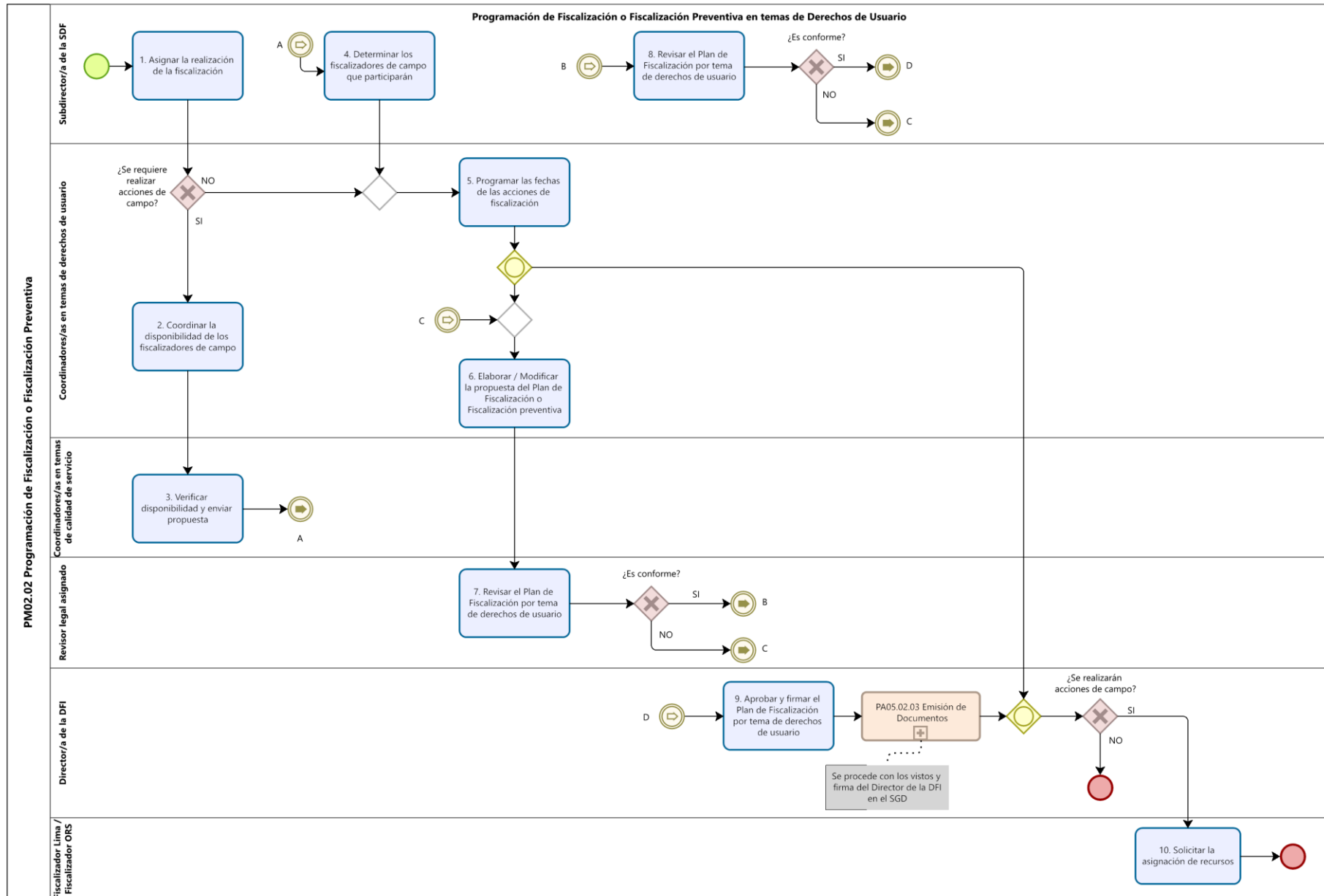
- Riesgo de errores en la ejecución y registro documental: Existen inconsistencias o demoras en el registro, derivación o archivo de documentos en el SGD, afectación en la trazabilidad y el cumplimiento de plazos.
Control: Uso obligatorio del SGD y revisión por parte de la Secretaría de la DFI y el Coordinador de Fiscalización antes de la derivación final.
- Riesgo de soborno / conflicto de interés: El servidor programe indebidamente una fiscalización.
Control: Aplicación del Código de Ética y Conducta del OSIPTel, declaraciones juradas de ausencia de conflicto de intereses, y canales de denuncia confidenciales. Además, las decisiones clave (aprobación de planes y asignaciones de casos) requieren visado y firma secuencial de los responsables jerárquicos, lo que asegura segregación de funciones.
- Riesgo en retrasos en la programación de la fiscalización o fiscalización preventiva y la emisión del Plan de fiscalización o fiscalización preventiva, debido a retrasos de atención en las solicitudes de acciones de apoyo como emisión de viáticos, emisión de encargos, disponibilidad de fondo de caja chica, mantenimiento de equipos y vehículos.
Control: Definir procesos externos de apoyo con las áreas correspondientes, estableciendo plazos definidos para atención, en línea con el proceso de Programación de la Fiscalización o fiscalización preventiva de la DFI.

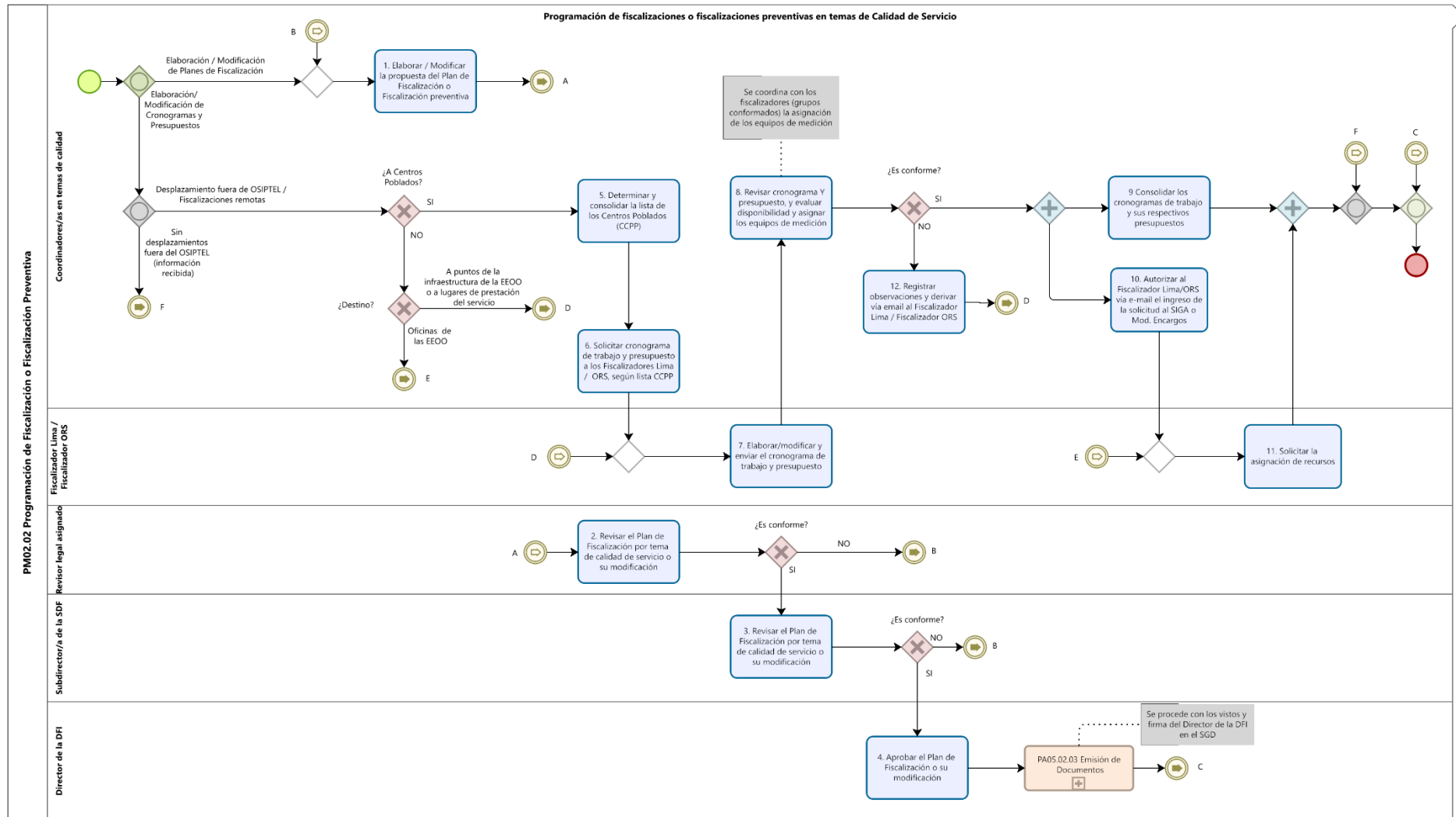
(*) Los riesgos pueden actualizarse y su análisis y evaluación se realizan en el marco del SCI.

Diagrama de bloques









	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO PM02.02 Programación de la Fiscalización o Fiscalización Preventiva	Versión: 00 Fecha: 14/01/2026
---	---	---

Control de cambios			
Versión	Sección	Descripción del cambio	Fecha
00	-	Versión inicial del documento. Con la actualización del inventario de procesos y productos, se modificó la codificación y denominación de los procesos, siendo la denominación actualizada: PM02.01 Programación de la Fiscalización o Fiscalización Preventiva; asimismo, se actualizó el formato para la documentación del proceso de acuerdo al Lineamiento N°005-2025/OSIPTEL, Implementación de la gestión por procesos en el Osiptel, aprobado mediante Resolución N° 159-2025-GG/OSIPTEL. Con la aprobación del proceso PM02.01 Programación de la Fiscalización o Fiscalización Preventiva se deja sin efecto el proceso PM03.1-02 Programación de la Fiscalización o Fiscalización Preventiva v.2.	14/01/2026