

	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO PM04.01.02 Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	Versión: 00 Fecha: 29/12/2025
---	--	----------------------------------

Código del proceso	PM04.01.02	Nombre del proceso	Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	
Dueño del proceso	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		Tipo de proceso	Misional
Objetivo	Atender, evaluar y gestionar oportuna y eficazmente las denuncias, con el fin de reducir los incumplimientos de los actos administrativos o decisiones que acogen la pretensión de los usuarios.			
Objetivo estratégico	OEI.03. Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones AEI.03.04 Seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario.			
Base Normativa				
1. Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos 2. Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL 3. Decreto Supremo N°008-2001-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL 4. Decreto Supremo N°004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General 5. Resolución del Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 6. Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, que aprueba el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. 7. Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, que aprueba la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 8. Resolución de Consejo Directivo N° 284-2023-CD/OSIPTEL, que establece el uso del Sistema de denuncias por incumplimientos de actos administrativos o decisiones emitidos en el procedimiento de reclamos – Sisden.				
Las referidas normas incluyen sus modificatorias.				

Formulado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Adeli Romero Calle Coordinación de Denuncias y Sanciones	Amalia María Zegarra Casas Jefa de la Unidad de Modernización	Alexandra Cuya Manco Secretaria Técnica de Solución de Reclamos
Lesly Martínez Montoya Analista Legal de la Dirección de Atención y Protección del Usuario	Marco Antonio Criollo Zambrano Director de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	

ELEMENTOS DEL PROCESO

Proveedores	Entradas	Productos	Clientes
Usuario	- Denuncia del usuario cuestionando el cumplimiento de un acto administrativo - Documentación adicional a la Denuncia	Carta de cierre emitida y notificada en el plazo establecido en el periodo y sin error material o de fondo.	Usuario
PM04.01.01 Resolución de apelaciones y Quejas	Proveído de anulación de expediente		

Siglas o Abreviaturas y Definiciones

a. Siglas o Abreviaturas:

- DAPU: Dirección de Atención y Protección del Usuario
- EO: Empresa Operadora
- EEOO: Empresas operadoras
- MPD: Mesa de Partes Digital
- SGD: Sistema de Gestión Documental del OSIPTEL
- SISDEN: Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones Emitidos en el Procedimiento de Reclamos
- SISTRAM: Sistema de Información para Seguimiento del Trasu
- STED: Sistema de Transferencia para Elevación de Documentos Digitales
- STSR: Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
- TD: Trámite Documentario de la STSR

b. Definiciones:

- **Denuncia:** Solicitud en la que el usuario informa ante el Osiptel que cuenta con un acto administrativo o decisión emitida en el procedimiento de reclamos que no se habría ejecutado.
- **Información adicional:** Aquella que se ingresa con posterioridad al registro de la denuncia a fin de que se tome en consideración en el análisis del caso.
- **Proveído de anulación de expediente:** Es el documento a través del cual se encauza el escrito del usuario de apelación o queja a denuncia.
- **Requerimiento de información:** Solicitud de información dirigida hacia la empresa operadora solicitándole que acredite el cumplimiento de la resolución.
- **Memorando de consulta:** Documento mediante el cual se solicita a otra área del Osiptel su apoyo con absolver dudas de diverso índole que surgen durante la tramitación de la denuncia.
- El proceso se circunscribe conforme a la normativa correspondiente citada; principalmente, al Reglamento para la Gestión y Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Condiciones del Proceso

Plazo de atención de las denuncias:

- Hasta 25 días hábiles desde la recepción de la denuncia, hasta la notificación al usuario de la carta de cierre de la denuncia (*).

(*) 25 días a partir del 2026 y 26 días para el 2025.

ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
	El proceso inicia con la presentación de una denuncia, que puede ser: a) Presentada por el Usuario por los canales de atención al usuario (DAPU): Va a la actividad 1. b) Proveído de anulación derivado del proceso PM04.01.01 Resolución de apelaciones y Quejas: Va a la actividad 2. c) Presentada por el Usuario mediante el SISDEN: Va a la actividad 4. d) Presentada por el Usuario mediante MPD o en físico: Se recibe de acuerdo con el proceso PA05.02.01.01 Recepción y derivación digital o PA05.02.01.02 Recepción y derivación de documentos en físico, a cargo de TD- OAF, para luego ser derivada a la DAPU. Va a la actividad 5. Asimismo, puede ingresar información adicional durante el proceso de denuncias, que puede ser: e) Presentada por la EO o el Usuario mediante correo de la STSR: Va a la actividad 6. f) Presentada por la EO o el Usuario mediante el MPD o en físico: Se recibe de acuerdo con el proceso PA05.02.01.01 Recepción y derivación digital o PA05.02.01.02 Recepción y derivación de documentos en físico, a cargo de TD- OAF, para luego ser derivada a la DAPU o a la STSR, según corresponda. Va a la actividad 5.	-	-	-
1	Denuncia presentada por el Usuario por los canales de atención al usuario (DAPU) Atender al usuario, revisar e informar. ¿Corresponde registro de denuncia? No: Atender al usuario de acuerdo con el proceso PM05.01.01Atención a usuarios. Fin del proceso. Sí: Va a la actividad 3. Nota: Cuando un usuario manifieste que la EO no está cumpliendo con: 3.1. Una solución anticipada o una resolución emitida por la misma:	-	Orientador	DAPU

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
	- Solicitar al usuario una copia del acto, decisión, código de SAR/SARA, carta SAP o resolución que se habría incumplido. - De ser el caso, revisar en el expediente virtual: - Para SAP, el formulario de reclamo el cual debe tener relación con lo indicado por la EO en la comunicación del SAP. - En todos los casos, las acciones realizadas por la empresa y trasladar al usuario la información que consta en los sistemas; en caso corresponda cerrar la atención; caso contrario, o si el usuario está en desacuerdo, continuar con la actividad N°3. 3.2. Una resolución emitida por el TRASU: - Solicitar los datos del usuario: Nombres, apellidos, documento de identidad, expediente, código de reclamo o queja, etc. - Revisar información disponible a la fecha en el SISTRAM, para constatar cuándo se notificó la resolución del TRASU a la EO. En caso: - La EO se encuentre en plazo de cumplimiento, informar al usuario y cerrar atención. Fin del proceso. - La EO tenga un pedido de aclaración pendiente, informar al usuario, solicitar a la STSR la atención inmediata del pedido y cerrar la atención. Fin del proceso. - La EO haya enviado la información de cumplimiento, trasladar al usuario la información que consta en el SISTRAM y cerrar la atención. Si el usuario está en desacuerdo, continuar con la actividad 3; de lo contrario, fin del proceso. - De no haber información, corresponde generar una denuncia, continuar con la actividad 3.			
2	Proveído de anulación derivado mediante correo electrónico (usuariosdetelecom@osiptel.gob.pe) del proceso PM04.01.01 Resolución de apelaciones y Quejas Derivar proveído de anulación a orientador, mediante correo electrónico. Nota: STSR deriva el proveído de anulación a la DAPU mediante correo y carga los documentos en la ruta P:\.	Correo electrónico adjuntando proveído de anulación	Coordinador	DAPU
3	Registrar la denuncia y cargar los adjuntos en el SISDEN.	Denuncia registrada en el SISDEN	Orientador	DAPU
4	Analizar la denuncia, verificar los requisitos para el trámite y generar el número. ¿Cumple los requisitos? No: Atender al usuario de acuerdo con el proceso PM05.01.01 Atención a usuarios. Fin del proceso. Sí: El sistema asigna un número de denuncia y un analista. Va a la actividad 9.	-	Revisor	DAPU

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
5	Denuncia o información adicional presentada por la EO o el Usuario mediante el MPD o en físico, de acuerdo con el proceso PA05.02.01.01 Recepción y derivación digital o PA05.02.01.02 Recepción y derivación de documentos en físico, a cargo de TD- OAF, para luego ser derivada a la DAPU o a la STSR, según corresponda. Recibir denuncia / Información adicional y derivar al equipo a cargo de su atención. Se deriva, según corresponda: DAPU: Denuncia nueva: Va a la actividad 3. Información adicional: Va a la actividad 12. STSR (información adicional): Va a la actividad 6.	-	Secretaria	DAPU/ STSR
6	Información adicional presentada por la EO o el Usuario mediante correo de la STSR o derivada por el SGD. Recibir información adicional y derivar al equipo de denuncias.	-	Auxiliar administrativo	STSR
7	Registrar la información adicional, cargarla en el SISDEN y derivar según corresponda. Se deriva, según corresponda: • Para denuncias en trámite en etapa DAPU, enviar correo al analista encargado sobre el ingreso de la información adicional. Va a la actividad 12. • Para denuncias en trámite en etapa STSR, enviar correo al analista encargado sobre el ingreso de la información adicional. Va a la actividad 16. • Para denuncias cerradas, continuar con la actividad 8.	Cuadro de información adicional (archivo ubicado en la carpeta W)	Analista	STSR
8	Diariamente Asignar información adicional a uno de los analistas legales -STSR, por correo. Va a la actividad 16.	Correo de asignación de información adicional	Supervisor	STSR
9	Viene de la actividad 4. Elaborar proyecto de carta solicitando información a la EO, adjuntando denuncia y sustento. Nota: • <i>El plazo máximo es de 5 días hábiles y en caso de reiterativo se otorga plazo según complejidad.</i> • <i>En casos vinculados con una resolución del Trasu, revisar información de cumplimiento en el SISTRAM.</i>	Proyecto de carta solicitando información a la EO	Analista	DAPU
10	Revisar y firmar en el SGD, según corresponda, la carta dirigida a la EO.	Carta de requerimiento a la EO	Revisor	DAPU

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
11	Notificar la carta de requerimiento a la EO, mediante SISDEN o correo Outlook. Va la Carta de Requerimiento a la EO (mediante SISDEN o Correo). Luego de transcurrido el plazo otorgado a la EO para remitir la información solicitada: La EO presenta información: Va a la actividad 12. La EO no responde: ¿Corresponde reiterar? Sí: Va a la actividad 9. No: Va a la actividad 13. Nota: • Para notificaciones por el SISDEN: Descargar la carta del SGD y cargarla en el SISDEN (el sistema automáticamente notifica a la EO). • Para notificaciones por Outlook: Descargar la carta del SGD, remitirla mediante correo y posteriormente cargarla en el SISDEN.	Carta de requerimiento a la EO notificada Correo de notificación	Analista	DAPU
12	Analizar la información remitida ¿Corresponde solicitar información adicional? Sí: Va a la actividad 9. No: Va a la actividad 13.	-	Analista	DAPU
13	Elaborar proyecto de carta de respuesta al usuario en el SGD.	Proyecto de carta de respuesta al usuario	Analista	DAPU
14	Revisar y firmar en el SGD, según corresponda, la carta de respuesta al usuario	Carta de respuesta al usuario	Revisor	DAPU
15	Gestionar notificación de la carta de respuesta al usuario, mediante el SISDEN. Nota: • Para notificaciones electrónicas: Descargar la carta del SGD y cargarla en el SISDEN (el sistema automáticamente notifica al usuario) • Para notificaciones en físico: Descargar la carta del SGD, cargarla en el SISDEN, imprimirla, remitirla a despacho físico de acuerdo con el proceso PA05.02.02.01 Notificación física de documentos y posteriormente cargar el cargo de notificación en el SISDEN. • Una vez notificado el caso al usuario, el SISDEN deriva automáticamente la denuncia al analista a cargo de la STSR.	Carta de respuesta al usuario notificada Correo de notificación	Analista	DAPU
16	Revisar la denuncia y la información recibida. En caso:	-	Analista	STSR

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
	- Se requiere información de cumplimiento o pedido reiterativo a la EO, va a la actividad 17. - Corresponde responder al usuario, va a la actividad 22. - Usuario solicita cita, va a la actividad 18. - Se requiere consultar con otra UO, va a la actividad 19. Nota: Revisa información de cumplimiento en el SISTRAM y carga la información adicional recibida.			
17	En caso se requiera información de cumplimiento o pedido reiterativo a la EO Realizar pedido de información de cumplimiento o reiterativo. Va la Carta de Requerimiento a la EO (mediante SISDEN o Correo). Luego de transcurrido el plazo otorgado a la EO para remitir la información solicitada, va a la actividad 16. Nota: - Si la denuncia está en trámite: El pedido de información se realiza a través del SISDEN. - Si la denuncia está cerrada y para EO con 500 000 abonados o menos: El pedido de información se realiza a través del Outlook y posteriormente se carga al SISDEN.	Pedido de información a la EO	Analista	STSR
18	En caso el Usuario solicite cita Desarrollar cita. ¿Se requiere información de la EO? Sí: va a la actividad 17. No: va a la actividad 22. Nota: - Programar la reunión virtual en la plataforma Teams (en caso sea virtual) o reservar una sala en intranet (en caso sea presencial): - Comunicar programación de cita: enviar correo a usuario con datos de cita. - Desarrollar de cita. - Elaborar acta de atención de cita - Firmar acta y cargarla al SISDEN - Como consecuencia de la cita podrá requerirse información de la EO o responder al usuario.	Acta de atención de cita	Analista	STSR
19	En caso se requiera consultar con otra UO Elaborar proyecto de memorando de consulta.	Proyecto de memorando	Analista	STSR

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
	Nota: Se coordina con la UO mediante correo electrónico.			
20	Revisar y firmar en el SGD, según corresponda, el memorando de consulta. Nota: El Coordinador revisa y el ST firma el memorando.	Memorando dirigido a la UO	Coordinador PAS TRASU / Secretario Técnico - STSR	STSR
21	Remitir información solicitada. Va a la actividad 16. Nota: La información de la UO es revisada en la actividad 16, lo cual puede resultar en requerir información adicional de la EO (actividad 17) o en brindar respuesta al usuario (actividad 22).	Información solicitada, mediante memorando	-	UO
22	Elaborar y visar carta de respuesta al usuario en el SGD. Nota: - En la carta se indica el resultado de la evaluación y se coordina revisión previa a través de la carpeta compartida W:\. - En el caso de información adicional luego de cerrada la denuncia, se evalúa información de la EO y se reitera o modifica resultado de evaluación, según corresponda.	Proyecto de carta de respuesta al usuario	Analista	STSR
23	Revisar y firmar en el SGD, según corresponda, la carta de respuesta al usuario	Carta de respuesta al usuario	Coordinador PAS TRASU / Secretario Técnico - STSR	STSR
24	Gestionar notificación de la carta de respuesta al usuario. Nota: Para notificaciones electrónicas: Descargar la carta del SGD y cargarla en el SISDEN (el sistema automáticamente notifica al usuario) Para notificaciones en físico: Descargar la carta del SGD, cargarla en el SISDEN, imprimirla, remitirla a despacho físico de acuerdo con el proceso PA05.02.02.01 Notificación física de documentos y posteriormente cargar el cargo de notificación en el SISDEN. Una vez notificado el caso al usuario, el SISDEN deriva automáticamente la denuncia al analista a cargo de la STSR.	Carta de respuesta al usuario notificada Correo de notificación	Analista	STSR
25	Registrar en el SISDEN los cargos y el resultado de evaluación, en caso corresponda. Nota: Si se trata de una respuesta a una Información adicional con denuncia cerrada se carga la carta del SGD al SISDEN y los cargos de notificación.	-	Analista	STSR
26	Armar el file de denuncia y cerrar la denuncia. Nota: Cargar la carta y constancia de notificación en el SISDEN, descargar el íntegro de la denuncia y guardarla en el Sistema SISDEN.	Registro de las denuncias actualizado en el SISDEN	Analista	STSR



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO
PM04.01.02 Evaluación y emisión de respuesta a denuncias

Versión: 00
Fecha: 29/12/2025

ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
	• Si se trata de una respuesta a una información adicional, corresponde cargar al SISDEN las gestiones realizadas.			

RECURSOS

Recursos Humanos	• Orientador - DAPU • Analista - DAPU • Revisor - DAPU • Secretario Técnico de Solución de Reclamos - STSR • Analista - STSR • Coordinador PAS Trasu - STSR • Supervisor - STSR • Auxiliar Administrativo – STSR • Secretaria – DAPU • Secretaria - STSR
Instalaciones	• Oficina compartida y ambientes, módulos para personal. • Facilidades para las comunicaciones: Servicio de correo electrónico y anexo telefónico, acceso a red interna de la Osiptel, a la extranet, a servicio de internet. • Condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación, entre otros) aceptables para el desarrollo de las actividades y reuniones de trabajo.
Sistemas Informáticos	• Microsoft Office 365 (Correo, Excel, Word, Teams, Sharepoint) • SGD • SISDEN • SISTRAM • STED • MPD
Equipos	• Escritorios, sillas, archivadores, equipos de cómputo, impresora, escáner y teléfonos fijos.

Formatos

- No aplica.

Riesgos

Proceso y SGC

- Potencial interrupción de las actividades debido a incidencias con los sistemas informáticos.
- R27 - Divulgación o exposición de información debido vulnerabilidades técnicas no remediadas en los sistemas de información de la STSR o en la infraestructura externa/interna, identificadas en el proceso de Ethical Hacking.

Integridad/Corrupción

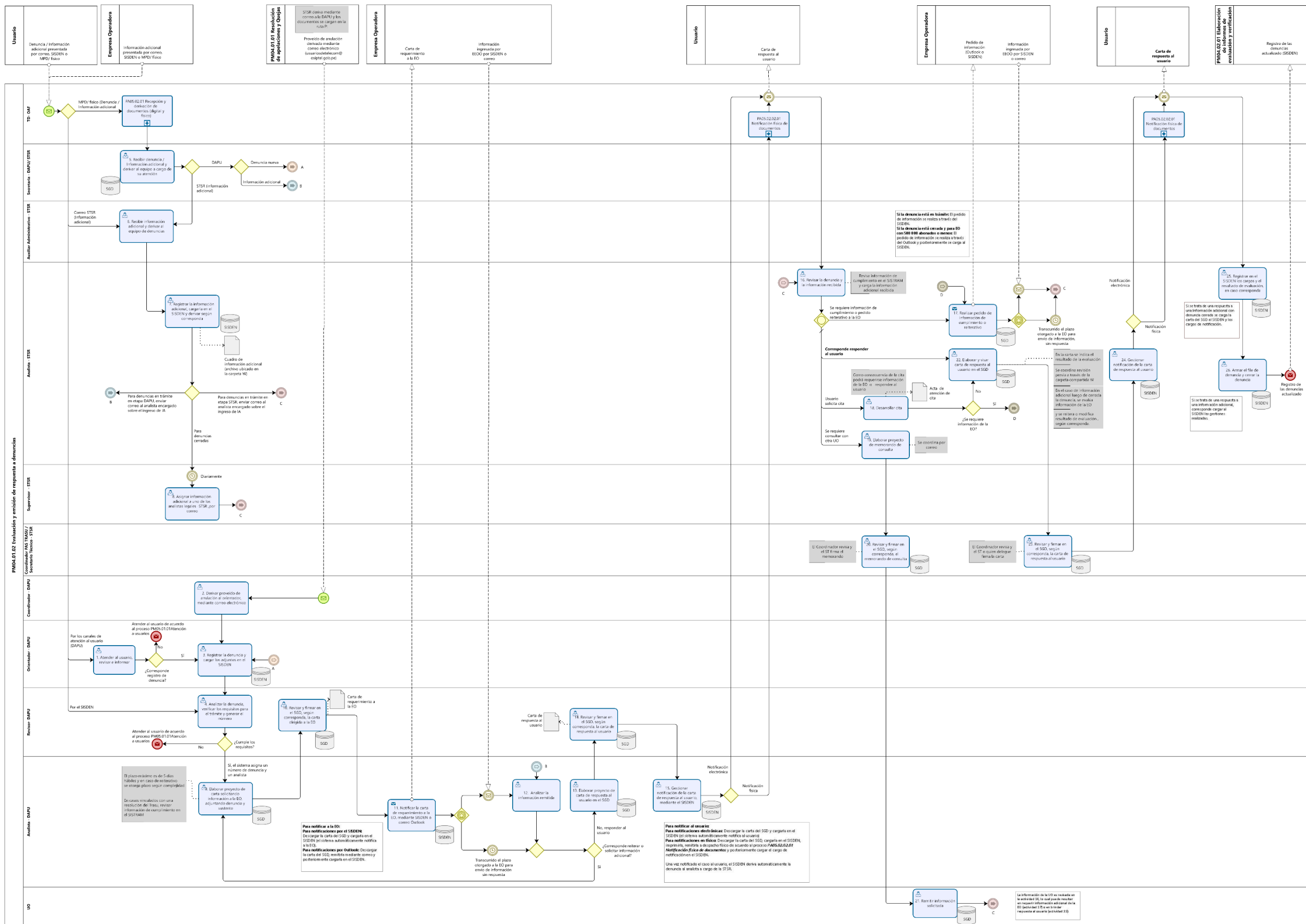
- R29 - Los servidores públicos de la STSR podrían divulgar documentos digitales con información sensible, a cambio de un beneficio.

SGSI

- Alteración, exposición o eliminación de la Evaluación de denuncias, cumplimiento e infracciones al procedimiento, Expedientes digitales de la STSR, Documentos digitales del TRASU debido a un acceso no autorizado causado por una asignación inadecuada de acceso sobre los archivos.
- Alteración, exposición o eliminación de los documentos digitales de la STSR debido a un acceso no autorizado causado por una asignación inadecuada de acceso sobre los archivos
- Uso indebido de los datos personales (fraude, suplantación de identidad, extorsión, etc.) debido a un acceso no autorizado a los documentos digitales de la STSR, causado por una asignación inadecuada de acceso sobre los archivos.
- Alteración, exposición o eliminación de los Expedientes físicos debido a un acceso no autorizado por la falta de mecanismos de control de acceso físico y monitoreo adecuados.
- Alteración, divulgación o eliminación debido a un acceso no autorizado a las bases de datos causado por asignación inadecuada de accesos, la falta de revisión y monitoreo de registros.
- Uso indebido de los datos personales (fraude, suplantación de identidad, extorsión, etc.) debido a un acceso no autorizado a las bases de datos causado por asignación inadecuada de accesos, la falta de revisión y monitoreo de registros.
- Divulgación o exposición de la información a la que tiene acceso el personal de STSR debido a un ataque de ingeniería social causado por la falta de conciencia de seguridad.
- Divulgación o exposición de la información a la que tiene acceso el personal del servicio de digitalización con valor legal debido a un abuso de los derechos o privilegios de acceso.

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

Diagrama de Proceso





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO
PM04.01.02 Evaluación y emisión de respuesta a denuncias

Versión: 00
Fecha: 29/12/2025

Control de cambios			
Versión	Sección	Descripción del cambio	Fecha
00	-	Con la actualización del inventario de procesos y productos, se modificó la codificación y denominación de los procesos, siendo la denominación actualizada: PM04.01.02 Evaluación y emisión de respuesta a denuncias ; asimismo, se actualizó el formato para la documentación del proceso de acuerdo con el Lineamiento N°005-2025/OSIPTEL, Implementación de la gestión por procesos en el Osipitel, aprobado mediante Resolución N° 159-2025-GG/OSIPTEL. Con la aprobación del proceso PM04.01.02 Evaluación y emisión de respuesta a denuncias se deja sin efecto el proceso PM02.3-02 Gestión de Denuncias v.2.	29/12/2025