

	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO PM05.02.03 Evaluación a las solicitudes de conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación u otros, propuestos por las EO	Versión: 00 Fecha: 23/01/2026
---	--	----------------------------------

Código del proceso	PM05.02.03	Nombre del proceso	Evaluación a las solicitudes de conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación u otros, propuestos por las EO	
Dueño del proceso	Director/a de Atención y Protección del Usuario		Tipo de proceso	Misional
Objetivo	Brindar atención a las solicitudes de conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación u otros, propuestos por las empresas operadoras			
Objetivo estratégico	OEI.03: Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones. OEI01: Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones			
Base Normativa				
1. TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General D.S. N° 004-2019-JUS. 2. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. 3. Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, que aprueba el TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones. 4. Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL, que aprueba la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 5. Resolución N° 0017-2024-CD/OSIPTEL, que aprueba el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y en el Servicio de Telefonía Fija. 6. Resolución N° 286-2018-CD/OSIPTEL, que aprueba el TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija. 7. Resolución N° 060-2000-CD-OSIPTEL, que aprueba el Reglamento General de Tarifas. 8. Resolución N° 00214-2024-CD/OSIPTEL, que aprueba el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 9. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. 10. Decreto Legislativo N° 1338, que Crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, Orientado a La Prevención y Combate del Comercio Ilegal de Equipos Terminales Móviles y al Fortalecimiento de la Seguridad Ciudadana. 11. Resolución N° 007-2020-CD/OSIPTEL, que aprueba Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.				
Las referidas normas incluyen sus modificatorias.				

Formulado por:	Revisado por:		Aprobado por:
Hayine Juana Gusukuma Lozano Subdirectora de Protección del Usuario DAPU	Amalia María Zegarra Casas Jefa de la Unidad de Modernización	Marco Antonio Criollo Zambrano Director de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Tatiana Piccini Anton Directora de la Dirección de Atención y Protección al Usuario

	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO PM05.02.03 Evaluación a las solicitudes de conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación u otros, propuestos por las EO	Versión: 00 Fecha: 23/01/2026
---	--	----------------------------------

ELEMENTOS DEL PROCESO			
Proveedores	Entradas	Productos	Clientes
Empresas operadoras	1.Solicitudes de conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación u otras propuestas por las EO. 2. Carta de la EO con información subsanada	Conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación u otras propuestas de las EO.	• Empresas operadoras • Dirección de Fiscalización e Instrucción. • Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

Siglas o Abreviaturas y Definiciones
a. Siglas o Abreviaturas: • EO: Empresas operadoras • SGD: Sistema de Gestión Documental • DAPU: Dirección de Atención y Protección del Usuario • CAP: Cuadro de Asignación de Personal • CAS: Contrato administrativo de servicios • Subdirección de Protección del Usuario: Subdirección de PDU • DFI: Dirección de Fiscalización e Instrucción. • OAJ: Oficina de Asesoría Jurídica. b. Definiciones: • Asistente Administrativa de la DAPU: Personal de apoyo encargado de realizar tareas administrativas dentro de la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU), tales como gestión documental, seguimiento de requerimientos, coordinación interna y soporte logístico para el desarrollo de las actividades del área. • Asistente Legal de la Subdirección de Protección al usuario: Colaborador que brinda soporte técnico y legal al equipo de la Subdirección, participando en la elaboración de documentos, recopilación de antecedentes, seguimiento de expedientes y apoyo en la atención de casos vinculados a la protección del usuario. • Analista Legal de la de la Subdirección de Protección al usuario: Profesional responsable de evaluar, analizar y emitir opiniones legales sobre los casos relacionados con la protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. Participa en la revisión normativa, elaboración de informes y propuestas de mejora regulatoria. • Coordinador Legal de la DAPU: Profesional encargado de coordinar y supervisar las actividades legales dentro de la Dirección de Atención y Protección del Usuario, asegurando el cumplimiento de los procedimientos normativos, la calidad de los informes legales y la articulación efectiva entre las distintas áreas involucradas en la atención al usuario.

Condiciones del Proceso



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO
PM05.02.03 Evaluación a las solicitudes de conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación u otros, propuestos por las EO

Versión: 00
Fecha: 23/01/2026

- Solicitud de aprobación o conformidad presentada por la empresa operadora. Dicho documento debe seguir los "Lineamientos generales para la evaluación de solicitudes de aprobación o conformidad de mecanismos de contratación u otros procedimientos presentados por las empresas operadoras" aprobados mediante Memorando N°-000002-2025-DAPU.
- Plazo de atención de la solicitud: 30 días hábiles.

ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
1	Recepcionar la documentación de la EO. Tareas 1. Revisar la documentación derivada a DAPU. 2. Identificar la Coordinación a cargo del tema. 3. Registrar los datos del documento en la base de datos de seguimiento. 4. Trasladar la información mediante el SGD.	- Registro de ingreso en la Bandeja del SGD de la DAPU. - Registro en la BD de seguimiento	Asistente administrativo de DAPU	DAPU
2	Asignar al profesional responsable de la atención. Tareas 1. Recibir la solicitud y registrarla en el cuadro de control interno (EXCEL) 2. Generar y asignar la numeración del expediente correspondiente. 3. Registrar y designar al profesional que atenderá la solicitud. 4. Derivar por SGD, de ser el caso, el expediente al profesional designado.	- Ficha de registro en BD de seguimiento - Correo electrónico de designación de atención	Analista legal	Subdirección de Protección al Usuario
3	Analizar la solicitud de la EO y el marco legal ¿Solicitud y anexos conformes? SI: ¿Corresponde la aprobación/conformidad de la solicitud? SI: Ir a la actividad 4. NO: Ir a la actividad 6. NO: ¿Requiere reunión con la EO? SI: Ir a la actividad 5. NO: Ir a la actividad 6. Tareas 1. Revisar que la documentación que acompaña la solicitud este completa. 2. Validar que la propuesta se adecue al marco legal vigente.	- Documento en PDF revisado en carpetas de Red	Profesional designado	Subdirección de Atención y Orientación al Usuario

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
	<u>En caso sea subsanación</u> 3. Revisar antecedentes de la solicitud contrastando la nueva versión con la anterior.			
4	Elaborar los proyectos de Informe y Carta de Aprobación/ Conformidad. No corresponde la elaboración de informe en caso de que la solicitud no incluya la descripción de un procedimiento. Continuar en la actividad 7 . Tareas 1. Redactar el proyecto de informe técnico-legal sustentando el marco jurídico y la descripción de la propuesta. 2. Redactar el proyecto de carta de aprobación o conformidad. 3. Remitir ambos documentos por correo electrónico a la OAJ y DFI para comentarios. 4. Remitir ambos documentos por correo electrónico a Subdirección y Coordinación para revisión.	- Proyecto de Informe - Proyecto de Carta de Aprobación - Correos electrónicos remitidos a la OAJ y DFI.	Profesional designado	Subdirección de Protección al Usuario
5	Realizar reunión de coordinación con la EO Tareas 1. Coordinar la fecha y hora con los representantes de la EO y el equipo interno (Coordinador, Subdirector, OAJ y DFI, etc.). 2. Redactar la carta de invitación formal (si aplica). 3. Coordinar el envío del enlace de la sesión. 4. Escuchar la exposición de la propuesta. 5. Absolver consultas y comunicar observaciones preliminares.	- Grabación de sesión - Carta de invitación (de aplicar)	Profesional designado	Subdirección de Protección al Usuario
6	Elaborar el proyecto de Carta de Observaciones o Cierre Tareas: 1. Redactar el proyecto de carta de observaciones (incluyendo detalles de la reunión si hubo) o carta de cierre. 2. Integrar las consultas realizadas a la EO pendientes de respuesta formal. 3. Remitir el documento para revisión por correo electrónico.	- Proyecto de Carta de Observaciones - Proyecto de Carta de Cierre - Proyecto remitido por correo electrónico.	Profesional designado	Subdirección de Protección al Usuario
7	Revisar los proyectos de documentos de respuesta. ¿Documentos conformes? SI: ¿Tipo de documento aprobado? - Carta Obs/Cierre: Continuar con la actividad 11.	- Constancia de revisión. - Observaciones - Proyecto revisado remitido por correo electrónico.	Coordinador/a Legal Subdirector/a	Subdirección de Protección al Usuario

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
	- Informe y Carta Aprobación: Continuar en la actividad 9. NO: Continuar con la actividad 8. Tareas: 1. Recibir la notificación del correo electrónico. 2. Revisar el contenido del proyecto de informe (si aplica). 3. Revisar el proyecto de carta (Aprobación, Observación o Cierre). 4. Consignar observaciones o correcciones necesarias. 5. Remitir respuesta por correo electrónico con la precisión de la revisión.			
8	Subsanar las observaciones realizadas por la Coordinación y Subdirección; y evaluar los comentarios de la DFI y OAJ, en caso hayan sido remitidos. Retornar a la actividad 6. Tareas: 1. Leer las observaciones recibidas. 2. Corregir y actualizar los documentos (Informe y/o Cartas). 3. Notificar la subsanación para nueva revisión.	- Documentos subsanados.	Profesional designado	Subdirección de Protección al Usuario
9	Tramitar los vistos y firmas del Informe, en caso aplique. Tareas: 1. Generar la versión final del informe para vistos. 2. Canalizar el flujo de vistos (Profesional(es) designado(s)> Coordinador). 3. Recabar la firma final de la Subdirectora de PDU.	- Informe firmado.	Profesional designado	Subdirección de Protección al Usuario
10	Tramitar los vistos y firma de la Carta de Aprobación/Conformidad Ir al proceso PA05.02.02 Despacho de documentos Fin del proceso Tareas: 1. Cargar la versión final de la carta de aprobación/conformidad. 2. Vincular (referenciar) la carta al Informe firmado previamente (si aplica). 3. Canalizar el flujo de vistos (Asistente -> Analista -> Coordinador -> Subdirectora -> OAJ). 4. Recabar la firma de la Directora de la DAPU.	- Carta de Aprobación/Conformidad Firmada	Profesional designado	Subdirección de Protección al Usuario
11	Tramitar los vistos y firma de la Carta de Observaciones o Cierre Ir al proceso PA05.02.02 Despacho de documentos	- Carta de Observaciones Firmada - Carta de Cierre Firmada	Profesional designado	Subdirección de Protección al Usuario



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO
PM05.02.03 Evaluación a las solicitudes de conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación u otros, propuestos por las EO

Versión: 00
Fecha: 23/01/2026

ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
	¿Tipo de Carta Notificada? Carta de cierre: Fin del proceso Carta de Observaciones: Esperar subsanación de EO ¿EO Subsanó Observaciones? SI: Ir a Proceso PA05.02.01 Recepción y derivación de documentos NO: Retornar a la actividad 6. Tareas: 1. Cargar la versión final de la carta de observaciones o cierre. 2. Vincular (referenciar) a la solicitud original de la EO. 3. Canalizar el flujo de vistos: Asistente -> Analista -> Coordinador/s -> Subdirector/a. 4. Recabar la firma de la Director/a de la DAPU. 5. Coordinar con Asistente Administrativo la notificación manual en casos de urgencia.	- Cargo de notificación de la carta e informe (si aplica)		
12	Incluir documentación de aprobación o conformidad en ruta pública (P) del Osiptel	- Cuadro Excel de detalle de aprobación o conformidad. - Carpeta de documentación aprobada o con conformidad	Profesional designado	Subdirección de Protección al Usuario



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO
PM05.02.03 Evaluación a las solicitudes de conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación u otros, propuestos por las EO

Versión: 00
Fecha: 23/01/2026

RECURSOS

Recursos Humanos

- Analista legal de la Subdirección de Protección al usuario
- Asistente legal de la Subdirección de Protección al usuario
- Coordinador/a Legal de la DAPU
- Asistente administrativo de DAPU
- Subdirector/a de la Subdirección de Protección al usuario.
- Director/a de la DAPU.

Instalaciones

- Oficina compartida y ambientes, módulos para personal y sala de reuniones compartida.
- Facilidades para las comunicaciones: Servicio de correo electrónico y anexo telefónico, acceso a red interna de la Osiptel, a la extranet, a servicio de telefonía e internet.
- Condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación, entre otros) aceptables para el desarrollo de las actividades y reuniones de trabajo.

Sistemas Informáticos

- SGD
- Microsoft Office 365 (Correo, Excel, Word, Teams, Sharepoint)
- SPIJ

Equipos

- Equipos de cómputo, impresoras, escáner, headset, teléfonos fijos y móviles.

Formatos

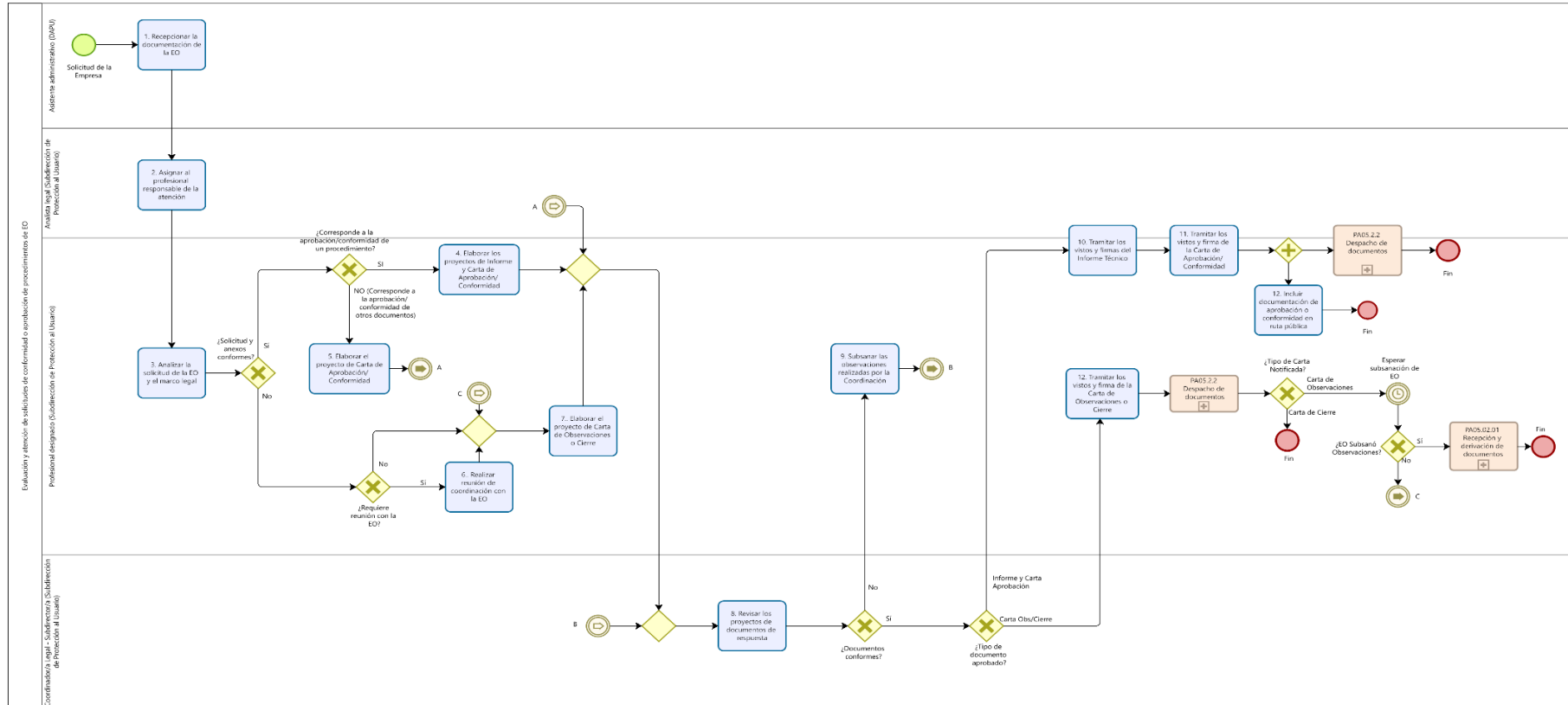
- Estructura de campos para la solicitud de la EO, establecida en los Lineamientos generales para la evaluación de solicitudes de aprobación o conformidad de mecanismos de contratación u otros procedimientos presentados por las empresas operadoras, aprobado mediante Memorando N°-000002-2025-DAPU.

Riesgos

- Posible error en la derivación de la documentación al profesional designado lo cual podría ocasionar retrasos en la atención.

(*) 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 PM05.02.03 Evaluación a las solicitudes de conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación u otros, propuestos por las EO	Versión: 00 Fecha: 23/01/2026
---	---	--

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: PM05.02.03 Evaluación a las solicitudes de conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación u otros, propuestos por las EO; 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 PM05.02.03 Evaluación a las solicitudes de conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación u otros, propuestos por las EO se deja sin efecto la ficha PM05.2.5-02 Evaluación a las solicitudes de conformidad- aprobación de los procedimientos de contratación u otros, propuestos por las EO v.2	23/01/2026