



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO
PA02.03.02.01.01 Evaluación de entregables y niveles de servicio del contrato de administración del RENTESEG

Versión: 00
Fecha: 26/02/2026

Código del proceso	PA02.03.02.01.01	Nombre del proceso	Evaluación de entregables y niveles de servicio del contrato de administración del RENTESEG	
Dueño del proceso	Coordinador de la Unidad Funcional del RENTESEG		Tipo de proceso	Misional
Objetivo	Verificar y asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y los acuerdos de nivel de servicio (SLA) por parte de INETUM para garantizar la correcta administración, operación y mantenimiento del sistema RENTESEG, emitiendo la conformidad o las observaciones correspondientes para el trámite de pago o penalidad.			
Objetivo estratégico	OEI 03: Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones			
Base Normativa				
<ul style="list-style-type: none">Decreto Legislativo N° 1338 (Ley que crea el RENTESEG) y su Reglamento.Contrato suscrito con la empresa INETUM y Bases Integradas del concurso.Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento (aplicable supletoriamente).				

ELEMENTOS DEL PROCESO			
Proveedores	Entradas	Productos	Clientes
<ul style="list-style-type: none">INETUM (a través de Mesa de Partes/OAF)	<ul style="list-style-type: none">Entregables contractuales (Informes de niveles de servicio, reportes de mantenimiento, informes de incidencias).Levantamiento de ObservacionesHoja de Ruta o Memorando de derivación de la OAF.	<ul style="list-style-type: none">Memorando de conformidad de entregable: Documento que aprueba el entregable y habilita el pago o cumplimiento contractual.Memorando de observación de entregable: Documento que detalla incumplimientos o faltas de información para su subsanación.	<ul style="list-style-type: none">PA02.2.2.1 Gestión de Pago a Contratistas

Formulado por:	Revisado por:		Aprobado por:
Luis Miguel César Tamo Coordinador de la Unidad Funcional del RENTESEG	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 e Instrucción

Siglas o Abreviaturas y Definiciones

- **DFI:** Dirección de Fiscalización e Instrucción.
- **OTI:** Oficina de Tecnologías de la Información.
- **DAPU:** Dirección de Atención y Protección al Usuario.
- **OAF:** Oficina de Administración y Finanzas.
- **SLA:** Acuerdo de Nivel de Servicio.
- **Entregable:** Documento o producto que el contratista debe presentar según el cronograma y condiciones del contrato (ej. informes trimestrales).

Condiciones del Proceso

- La evaluación debe realizarse dentro de los plazos estipulados en el contrato, para evitar la aprobación automática o penalidades.
- La evaluación requiere la participación del Comité Técnico conformado por DFI, OTI, DAPU y la DPRC, quienes deben visar los Memorandos de Conformidad u Observación.

ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
1	Recepcionar y asignar el entregable: <ul style="list-style-type: none"> • Recibir a notificación o Memorando de la OAF conteniendo el entregable el remitido por contratista vía Sistema de Gestión Documental (SGD). • Derivar el entregable al Coordinador de la Unidad Funcional vía SGD y asignar a los especialistas (abogados e ingenieros) responsables de la evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cargo de recepción en el SGD. - Cargo de asignación en el SGD 	Director DFI / Coordinador UF	DFI - Unidad Funcional RENTESEG
2	Coordinar la evaluación técnica y legal <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar vía correo electrónico a las unidades involucradas (OTI, DAPU) el alcance de la revisión, adjuntando el entregable o su referencia en el SGD. • Establecer los plazos internos para remitir comentarios (plazo prudencial antes del vencimiento contractual). • Distribuir las secciones del entregable según la competencia de cada área (ej. Base de datos a OTI, Atención a usuarios/entidades a la DAPU). 	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico de coordinación 	Supervisor Legal / Supervisor Técnico	DFI - Unidad Funcional RENTESEG
3	Analizar el cumplimiento técnico y de niveles de servicio (SLA) <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el contenido técnico del informe (tiempos de respuesta, disponibilidad del sistema, atención de incidencias, evaluación de aplicación de medidas para la 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes técnicos preliminares. 	Analista Técnico / Ingeniero (de DFI, OTI, DAPU)	Comité técnico (DFI, OTI, DAPU)

	<p>seguridad de la información y validación de acciones realizadas para la verificación de la continuidad operativa del sistema) según la competencia de la unidad (DFI, OTI, DAPU)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrastar la información reportada por INETUM con las herramientas de monitoreo propias del OSIPTEL y reportes de incidencias (tickets, correos, reportes de supervisión). • Identificar brechas o incumplimientos en los indicadores de calidad (SLA). • Remitir los comentarios, validaciones o hallazgos al Supervisor Técnico de la DFI vía correo electrónico. 	- Matriz de cumplimiento de SLA.		
4	<p>Analizar el cumplimiento legal y contractual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el entregable cumpla con las formalidades y requisitos estipulados en las bases y el contrato. • Evaluar la procedencia de las justificaciones presentadas por el contratista ante posibles incumplimientos (ej. casos fortuitos, fuerza mayor). • Revisar los inputs técnicos para asegurar el sustento legal de las observaciones o penalidades. 	- Papeles de trabajo legal	Analista Legal / Supervisor Legal	DFI - Unidad Funcional RENTESEG
5	<p>Consolidar evaluación y determinar conformidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones de coordinación (Comité Técnico) para discutir los hallazgos de las áreas (DFI, OTI, DAPU, DPRC) si existen discrepancias. • Consolidar los comentarios técnicos y legales en una matriz única. <p>¿Existen observaciones subsanables o incumplimientos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí: Continuar con la Actividad N° 6 (Observar). • No: Continuar con la Actividad N° 10 (Conformidad) 	- Acta de reunión o Matriz consolidada de evaluación	Supervisor Legal / Supervisor Técnico	DFI - Unidad Funcional RENTESEG
6	<p>Elaborar memorando de Observaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redactar el Memorando dirigido a la OAF detallando las observaciones técnicas y legales (anexando tabla de detalle). • Adjuntar el Anexo de detalle de observaciones (tabla comparativa: Requisito vs. Hallazgo). • Gestionar los vistos buenos de las áreas involucradas (OTI, DAPU, DPRC, DFI - Coordinador UF). 	- Memorando de Observaciones. - Anexo de detalle de observaciones	Supervisor Legal / Supervisor Técnico	DFI - Unidad Funcional RENTESEG
7	<p>Aprobar el memorando de Observaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el contenido y los vistos buenos de las áreas técnicas. 	- Memorando con observaciones firmado	Director DFI	DFI

	<ul style="list-style-type: none"> Firmar digitalmente el Memorando en el SGD. 			
8	<p>Remitir observaciones a la OAF</p> <ul style="list-style-type: none"> Enviar el Memorando de Observaciones firmado a la OAF para que esta notifique al contratista (El proceso entra en espera hasta el reingreso del entregable subsanado). 	- Cargo de envío a OAF	Secretaría DFI	DFI
9	<p>Evaluar subsanación de observaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibir la notificación de OAF con el entregable subsanado remitido por INETUM. Verificar con el Comité Técnico si la nueva documentación resuelve los puntos observados. <p>¿Se subsanaron todas las observaciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> Sí: Ir a Actividad 10. No: Volver a Actividad 6 (Se puede reiterar observación o determinar penalidad según corresponda). 	- Informe de evaluación de subsanación	Analista Técnico / Analista Legal	DFI - Unidad Funcional RENTESEG
10	<p>Elaborar el memorando de Conformidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Redactar el Memorando de Conformidad del entregable y/o niveles de servicio. Gestionar los vistos buenos de los representantes del Comité Técnico (OTI, DAPU, DPRC, Coordinador UF). Enviar el Director de la DFI para su aprobación 	- Memorando de Conformidad	Supervisor Legal	DFI - Unidad Funcional RENTESEG
11	<p>Aprobar el memorando de Conformidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Firmar digitalmente el memorando. 	- Memorando aprobado	Director DFI	DFI
12	<p>Remitir conformidad a la OAF</p> <ul style="list-style-type: none"> Enviar el Memorando de Conformidad firmado a la OAF para la gestión del pago correspondiente y cierre del hito contractual. <p>FIN</p>	- Cargo de envío a OAF	Secretaria DFI	DFI



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO
PA02.03.02.01.01 Evaluación de entregables y niveles de servicio del contrato de administración del RENTESEG

Versión: 00
Fecha: 26/02/2026

RECURSOS *(aplicable al proceso nivel n)*

Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">• Director DFI.• Coordinador de la Unidad Funcional RENTESEG.• Supervisor Legal y Supervisor Técnico.• Analistas Técnicos (Ingenieros) y Analistas Legales (Abogados).• Personal de OTI, DAPU y DPRC (parte del Comité Técnico).
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none">• Oficinas administrativas del OSIPTEL.
Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none">• Sistema de Gestión Documental (SGD) para flujos de aprobación y firmas.• Herramientas de monitoreo del RENTESEG (Dashboards, SQL) para validación técnica.• Correo electrónico institucional (Outlook).
Equipos	<ul style="list-style-type: none">• Computadoras de escritorio/laptops, servidores de base de datos.

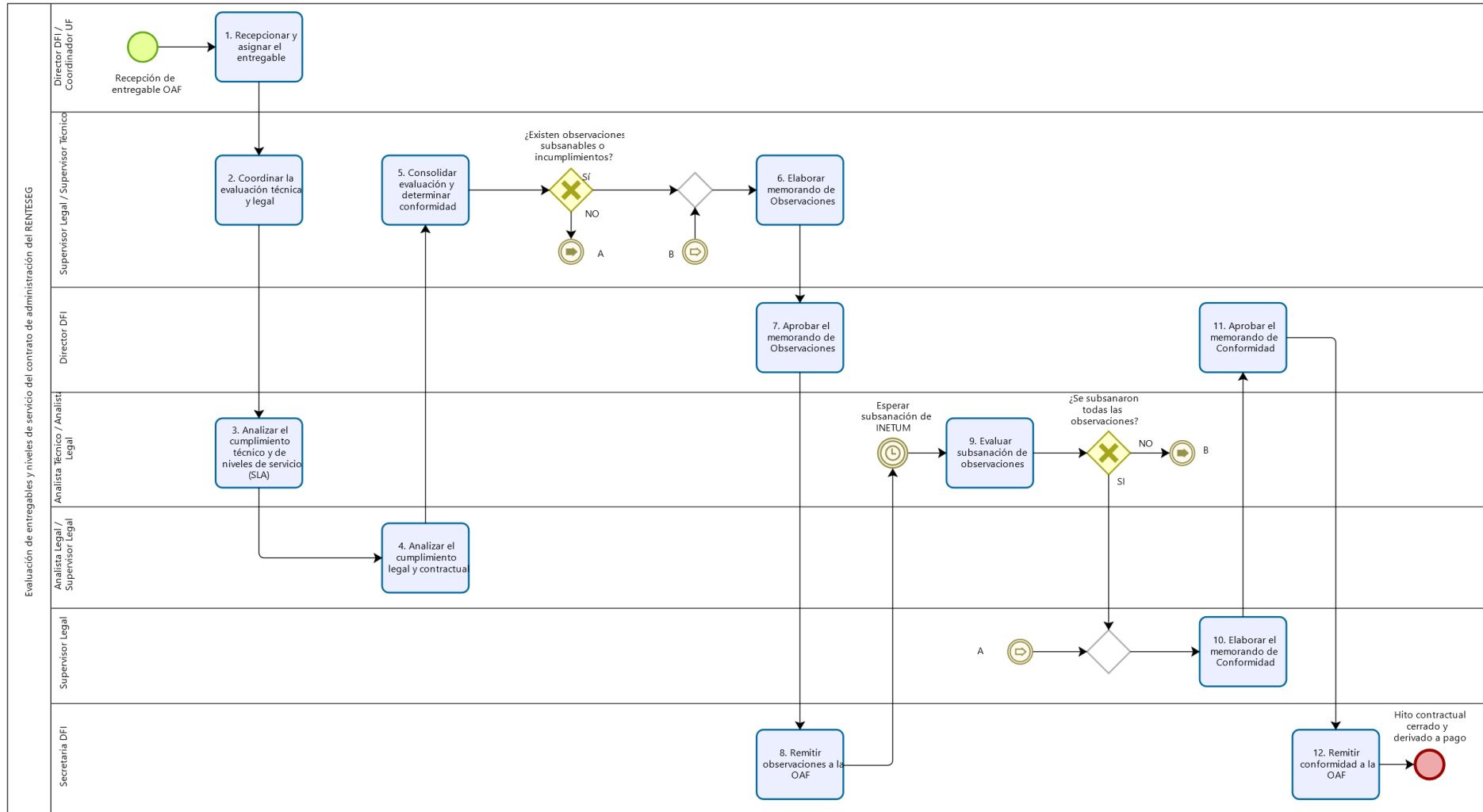
Formatos

<ul style="list-style-type: none">• Formato de Memorando de Conformidad / Observación.• Anexo de detalle de observaciones técnicas (Tabla comparativa: Requisito vs. Hallazgo).
--

Riesgos

<ul style="list-style-type: none">• Debido a la falta de coordinación oportuna o demora en la remisión de comentarios por parte de las áreas integrantes del Comité Técnico (principalmente OTI y DAPU), es posible incumplir los plazos contractuales para emitir observaciones o conformidad, resultando en una aprobación ficta (automática) de entregables deficientes, inaplicación de penalidades correspondientes o retrasos en los pagos que generen contingencias legales con el contratista.• Debido a las deficiencias en las herramientas de monitoreo o análisis manual de grandes volúmenes de datos, es posible que se valide de forma incorrecta la información reportada por INETUM, resultando en un otorgamiento de conformidad a servicios que no cumplen con los estándares de calidad requeridos, afectando la operatividad del RENTESEG.
--

Diagrama de Proceso





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO
PA02.03.02.01.01 Evaluación de entregables y niveles de servicio del contrato de administración del RENTESEG

Versión: 00
Fecha: 26/02/2026

Control de cambios

Versión	Sección	Descripción del cambio	Fecha
00	-	Versión inicial del documento	