

PODER EJECUTIVO

**PRESIDENCIA DEL
CONSEJO DE MINISTROS**

**Decreto Supremo que aprueba la
modificación al Reglamento de
Organización y Funciones del Organismo
Supervisor de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL**

**DECRETO SUPREMO
N° 104-2010-PCM**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, conforme al artículo 76° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 013-93-TCC) el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, se encarga de regular el comportamiento de las empresas operadoras, así como las relaciones de dichas empresas entre sí, de garantizar la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario y de regular el equilibrio de las tarifas;

Que, mediante la Ley N° 27332 -Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos- se aprueban las normas de aplicación general a todos los organismos reguladores comprendidos dentro de los alcances del Artículo 1° de la mencionada Ley Marco; lo que incluye al OSIPTEL. Asimismo, mediante la Ley N° 27336 -Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL- se desarrollan y precisan las funciones y facultades del OSIPTEL;

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM se aprueba el Reglamento General del OSIPTEL, como norma reglamentaria de las Leyes N° 27332 y N° 27336;

Que, asimismo el Consejo Directivo del OSIPTEL, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 032-2002-CD/OSIPTEL aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL vigente, el mismo que fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 036-2005-CD/OSIPTEL;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, modificado mediante Decreto Supremo N° 003-2007-PCM, se establecen las funciones que corresponden a los Consejos de Usuarios de los organismos reguladores;

Que, mediante Ley N° 28900, se otorga al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEL la calidad de persona jurídica de derecho público adscrita al Sector Transportes y Comunicaciones y se establece que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones actúe como Secretaría Técnica del FITEL;

Que, mediante Decreto Supremo N° 003-2007-MTC se incorpora el Título I "Lineamientos para Desarrollar y Consolidar la Competencia y la Expansión de los Servicios de Telecomunicaciones en el Perú" al Decreto Supremo N° 020-98-MTC, estableciéndose el marco que promueve el desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú a través de lineamientos que permitan consolidar la competencia, reducir la brecha en infraestructura de servicios de telecomunicaciones y la expansión de servicios en áreas rurales y lugares de preferente interés social;

Que, mediante Decreto Supremo N° 027-2007-PCM se aprueban las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional, siendo el OSIPTEL responsable de la ejecución de acciones alineadas a los numerales 7.10 y 10.1 de las Políticas Nacionales en Materia de Extensión Tecnológica, Medio Ambiente y Competitividad, y de Simplificación Administrativa respectivamente;

Que, mediante Decreto Supremo N° 046-2007-PCM se modifica la función del Consejo Directivo de nombrar y remover al Gerente General, al asignársela al Presidente del Consejo Directivo;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1068 se crea el Sistema de Defensa Jurídica del Estado, cuyo Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2008-JUS, establece que las entidades de la Administración Pública, adecuarán su organización, estructura y normatividad a lo dispuesto en dicho Reglamento;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 147-2010-PCM se aprobó el Plan Estratégico Sectorial 2007-2015, el cual se incluye al OSIPTEL en el eje estratégico "Estado Moderno y Descentralizado", cuyo objetivo es lograr un Estado descentralizado, moderno y transparente, que responda a las necesidades de la población, sobre la base de una adecuada organización del territorio para una eficaz y eficiente gestión;

Que, en tal sentido, es necesario efectuar las modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL para incluir las nuevas funciones que le han sido asignadas y eliminar aquéllas que tenía bajo su responsabilidad antes que el FITEL dejara de pertenecer a la estructura organizativa del OSIPTEL;

Que, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 33° de los "Lineamientos para la Elaboración y Aprobación del Reglamento de Organización y Funciones - ROF por parte de las entidades de la Administración Pública", aprobado por Decreto Supremo N° 043-2006-PCM, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros ha cumplido con emitir la respectiva opinión favorable;

De conformidad con la Ley N° 29158 -Ley Orgánica del Poder Ejecutivo-, Ley N° 27658 -Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado- y el Decreto Supremo N° 043-2006-PCM;

Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros;

DECRETA:

Artículo 1°.- Modificación del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL

Aprobar la modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL - aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 032-2002-CD/OSIPTEL y modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 036-2005-CD/OSIPTEL, incluyéndose las nuevas funciones asumidas por el OSIPTEL y excluyéndose aquéllas que ya no son de su competencia; de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa del presente Decreto Supremo, cuyo texto completo obra en el Anexo que forma parte de este Decreto Supremo.

Artículo 2°.- Contenido de la modificación

La presente modificación corresponde a los siguientes órganos y unidades orgánicas: cinco subgerencias de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia; cinco subgerencias de la Gerencia Fiscalización y Supervisión; y dos subgerencias de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario; e incorporación como órganos de asesoramiento a la Gerencia de Asesoría Legal y a la Gerencia de Comunicación Corporativa, de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa del presente Decreto Supremo.

Artículo 3°.- Creación y eliminación de órganos

Créase a los siguientes órganos: Procuraduría Pública, Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística, Gerencia de Oficinas Desconcentradas, Consejo de Usuarios, Secretaría Técnica para los órganos colegiados del OSIPTEL, y Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; además, elimínese a la Gerencia del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEL en el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL; de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa del presente Decreto Supremo.

Artículo 4°.- Modificación del articulado

El texto del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL modificado, forma parte del presente Decreto Supremo, correspondiéndole el siguiente articulado:

- Disposiciones Generales: artículos 1° al 5°
- Estructura Orgánica del OSIPTEL: artículo 6°
- Consejo Directivo: artículos 7° y 8°

- Presidencia: artículos 9° y 10°.
- Gerencia General: artículos 11° y 12°.
- Órgano de Control Institucional: artículos 13° y 14°.
- Procuraduría Pública: artículos 15° y 16°.
- Gerencia de Asesoría Legal: artículos 17° y 18°.
- Gerencia de Planeamiento y Presupuesto: artículos 19° y 20°.
- Gerencia de Comunicación Corporativa: artículos 21° y 22°.
- Gerencia de Administración y Finanzas: artículos 23° y 24°.
- Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística: artículos 25° y 26°.
- Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia: artículos 27° al 38°.
- Gerencia de Fiscalización y Supervisión: artículos 39° al 50°.
- Gerencia de Protección y Servicio al Usuario: artículos 51° al 56°.
- Gerencia de Oficinas Desconcentradas: artículos 57° al 60°.
- Órganos Colegiados: artículos 61° y 70°.
- Secretaría Técnica: artículos 71° y 72°.

Artículo 5°.- Publicación

El presente Decreto Supremo, será publicado en el Diario Oficial El Peruano, y la modificación del Reglamento del Organización y Funciones - ROF del OSIPTEL será publicada en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe) y en el Portal Institucional del OSIPTEL (www.osiptel.gob.pe), de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2° de la Ley N° 29091 que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, el mismo día de la publicación del presente Decreto Supremo en el Diario Oficial.

Artículo 6°.- Vigencia

El presente Decreto Supremo entrará en vigencia a partir del día siguiente de la publicación de la modificatoria del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL en los Portales Institucionales indicados en el artículo 5°.

Artículo 7°.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los dos días del mes de diciembre del año dos mil diez.

ALAN GARCÍA PÉREZ

Presidente Constitucional de la República

JOSÉ ANTONIO CHANG ESCOBEDO

Presidente del Consejo de Ministros y
Ministro de Educación

573850-1

Autorizan viaje del Ministro de Economía y Finanzas y miembro del Consejo Directivo de PROINVERSIÓN a los EE.UU. para fines de promoción de la inversión privada en proyectos priorizados

**RESOLUCIÓN SUPREMA
N° 325-2010-PCM**

Lima, 2 de diciembre de 2010

CONSIDERANDO:

Que, compete a la Agencia de Promoción de la Inversión Privada - PROINVERSIÓN, entre otros, coordinar y crear un ambiente propicio para el desarrollo de las inversiones, así como promover la ejecución de proyectos de promoción de inversión privada en obras públicas de infraestructura y de servicios públicos;

Que, a través del Acuerdo N° 385-8-2010, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 27 de noviembre de 2010,

el Consejo Directivo de PROINVERSIÓN autoriza el viaje del señor Ismael Alberto Benavides Ferreyros, Ministro de Economía y Finanzas y miembro del Consejo Directivo antes citado, a las ciudades de Nueva York y Boston, Estados Unidos de América, del 4 al 8 de diciembre de 2010, para fines de promoción de la inversión privada en los proyectos que han sido priorizados mediante Decreto de Urgencia N° 121-2009, modificado mediante Decretos de Urgencia N°s. 032-2010 y 039-2010;

Que, a través del citado Acuerdo, se aprobó que los gastos por concepto de pasajes, viáticos y Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto, para el viaje en mención, sean asumidos con cargo al presupuesto del Pliego 055 - Agencia de Promoción de la Inversión Privada - PROINVERSIÓN;

Que, en consecuencia y siendo de interés para el país, resulta necesario autorizar el viaje del citado funcionario;

Que, en tanto dure la ausencia del Titular, es necesario encargar la Cartera del Ministerio de Economía y Finanzas;

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 127° de la Constitución Política del Perú, las Leyes N° 27619 y N° 29465, el Decreto de Urgencia N° 001-2010 y el Decreto Supremo N° 047-2002-PCM; y,

Estando a lo acordado;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Autorizar, por excepción, el viaje del señor Ismael Alberto Benavides Ferreyros, Ministro de Economía y Finanzas y miembro del Consejo Directivo de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada - PROINVERSIÓN, a las ciudades de Nueva York y Boston, Estados Unidos de América, del 4 al 8 de diciembre de 2010, para los fines expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2.- Los gastos que demande el viaje autorizado precedentemente, serán cubiertos con cargo al presupuesto del Pliego 055 - Agencia de Promoción de la Inversión Privada - PROINVERSIÓN, de acuerdo al siguiente detalle:

| | |
|---------------------------------------|---------------|
| Pasajes | US\$ 1 495,80 |
| Viáticos | US\$ 660,00 |
| Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto | US\$ 31,00 |

Artículo 3.- Encargar la Cartera de Economía y Finanzas al señor Eduardo Ferreyros Kuppers, Ministro de Estado en el Despacho de Comercio Exterior y Turismo, a partir del 4 de diciembre de 2010 y mientras dure la ausencia del titular.

Artículo 4.- La presente Resolución Suprema no otorgará derecho a exoneración de impuestos o de derechos aduaneros de ninguna clase o denominación.

Artículo 5.- La presente Resolución Suprema será refrendada por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Economía y Finanzas.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

ALAN GARCÍA PÉREZ

Presidente Constitucional de la República

JOSÉ ANTONIO CHANG ESCOBEDO

Presidente del Consejo de Ministros y
Ministro de Educación

ISMAEL BENAVIDES FERREYROS

Ministro de Economía y Finanzas

573850-2

Autorizan viaje del Ministro de Economía y Finanzas a Chile y encargan su Despacho al Ministro de Comercio Exterior y Turismo

**RESOLUCIÓN SUPREMA
N° 326-2010-PCM**

Lima, 2 de diciembre de 2010

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES-ROF

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Objeto

El Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, es un documento normativo de gestión institucional. Establece la naturaleza, objetivos, funciones y estructura orgánica de la entidad, así como las de cada una de sus dependencias hasta el tercer nivel organizacional.

Artículo 2º.-Ámbito de Aplicación

Las normas establecidas en el presente Reglamento son de aplicación y cumplimiento obligatorio por todos los órganos y unidades orgánicas del OSIPTEL, en el ámbito de su competencia.

Artículo 3º.- Naturaleza

El OSIPTEL es el organismo público especializado, regulador y descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de Derecho Público, patrimonio propio y autonomía técnica, administrativa, económica y financiera, que ejerce las funciones, competencias y facultades contempladas en su reglamento general y demás normas aplicables.

Tiene su domicilio legal en la provincia y ciudad de Lima. Asimismo, tiene Oficinas Desconcentradas en las diferentes ciudades del país. Su titular es el Presidente del Consejo Directivo.

Artículo 4º.- Funciones

El OSIPTEL cuenta con las siguientes funciones:

Función supervisora

Tiene la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, para lo cual el OSIPTEL puede solicitar a las entidades supervisadas la exhibición y presentación de todo tipo de información; acceder a las dependencias, equipos e instalaciones de operación y de gestión de red; tomar copias; realizar exámenes sobre aspectos técnicos y tecnológicos; y citar o formular preguntas a los funcionarios de dichas entidades. Asimismo, la función supervisora permite verificar el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el propio OSIPTEL o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de las entidades supervisadas.

Función reguladora

Tiene la facultad de fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades y dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.

Función normativa

Comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

Comprende, a su vez, la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por ellos mismos. Asimismo, aprobarán su propia Escala de Sanciones dentro de los límites máximos establecidos mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro del Sector a que pertenece el Organismo Regulador.

Función fiscalizadora y sancionadora

Tiene la facultad de calificar infracciones e imponer sanciones y/o medidas correctivas, según corresponda a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.

Función de solución de controversias

Tiene la facultad de conciliar y resolver, en vía administrativa, los intereses entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios y de resolver los conflictos y controversias suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos e intereses invocados. Asimismo, el OSIPTEL es competente para conocer y resolver toda controversia que se plantee como consecuencia de acciones u omisiones que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de empresa operadora.

De otro lado, el OSIPTEL es competente para resolver controversias en la vía arbitral cuando las partes hayan acordado someter sus discrepancias a arbitraje administrativo.

Función de solución de los reclamos de usuarios

Tiene la facultad exclusiva de solucionar los reclamos de los usuarios en segunda instancia, en las materias señaladas en la normativa correspondiente.

Artículo 5º.- Base Legal

La estructura orgánica y funciones que establece el presente Reglamento se sustenta en el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, así como demás normas aplicables tales como:

- Decreto Legislativo N° 702 mediante el cual se creó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión en los Servicios Públicos y sus modificatorias.

- Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM mediante el cual se aprueba el Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión en los Servicios Públicos y sus modificatorias.

TITULO II

Artículo 6º.- Estructura Orgánica del OSIPTEL

Para el cumplimiento de sus funciones, el OSIPTEL cuenta con la siguiente Estructura Orgánica:

ÓRGANOS DE LA ALTA DIRECCIÓN

Consejo Directivo
Presidencia
Gerencia General

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

PROCURADURÍA PÚBLICA

ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

Gerencia de Asesoría Legal
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Gerencia de Comunicación Corporativa

ÓRGANOS DE APOYO

Gerencia de Administración y Finanzas
Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística

ÓRGANOS DE LÍNEA

Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia
 Subgerencia de Regulación
 Subgerencia Técnica
 Subgerencia de Gestión y Normatividad
 Subgerencia de Análisis Regulatorio
 Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia

Gerencia de Fiscalización y Supervisión
 Subgerencia de Apoyo a la Gestión
 Subgerencia de Calidad de Redes y Servicios
 Subgerencia de Prevención, Instrucción y Asuntos normativos.
 Subgerencia de Telecomunicaciones Rurales
 Subgerencia de Aportes y Aplicación Tarifaria

Gerencia de Protección y Servicio al usuario
 Subgerencia de Protección al Usuario
 Subgerencia de Servicio al Usuario

Gerencia de Oficinas Desconcentradas
 Oficinas Desconcentradas

ÓRGANOS COLEGIADOS

Tribunal de Solución de Controversias-TSC

Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU

Cuerpos Colegiados

Centro de Arbitraje

Consejo de Usuarios

SECRETARÍA TÉCNICA

CAPITULO I DE LOS ÓRGANOS DE LA ALTA DIRECCIÓN

SUB CAPITULO I Consejo Directivo

Artículo 7º.- Finalidad, designación y conformación

El Consejo Directivo es el órgano máximo de dirección del OSIPTEL. Tiene a su cargo el establecimiento de las políticas y la dirección del organismo. Está integrado por cinco (5) miembros, cuya designación y funciones se establecen conforme a la normativa vigente.

Artículo 8º.- Funciones

- a. Aprobar la política general del OSIPTEL.
- b. Expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materias de su competencia.
- c. Proponer la expedición de normas que contribuyan al cumplimiento de sus fines así como al desarrollo de las actividades en el sector de telecomunicaciones.
- d. Aprobar la enajenación, permuta, compra, otorgamiento de promesas de compraventa, garantías, otorgamiento de préstamos y adjudicación de bienes del OSIPTEL en pago de deudas.
- e. Aprobar la Memoria Anual.
- f. Aprobar los convenios y gestiones de carácter interinstitucional que se requiera para el cumplimiento de sus fines.
- g. Designar y remover a los miembros de los Cuerpos Colegiados y a los Vocales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios-TRASU, a propuesta del Presidente.
- h. Designar y remover al Secretario del Consejo Directivo, a propuesta del Presidente.
- i. Otorgar los poderes que considere necesarios.
- j. Designar al Vicepresidente del Consejo Directivo.
- k. Resolver en segunda y última instancia administrativa en vía de apelación los asuntos que resuelva la Gerencia General.
- l. Resolver en instancia única, cuando corresponda, los asuntos de su competencia.
- m. Aprobar la estructura orgánica del OSIPTEL en los niveles inferiores a la Gerencia General.
- n. Emitir opinión previa a la celebración de cualquier contrato de concesión referido a la prestación de servicios portadores o servicios finales públicos.

SUB CAPITULO II

Presidencia

Artículo 9º.-Finalidad

La Presidencia es el órgano encargado de la dirección y representación del organismo. El Presidente ejerce funciones ejecutivas, de dirección, representación y es el titular del OSIPTEL.

Artículo 10º.- Funciones y atribuciones del Presidente

- a. Representar al OSIPTEL ante autoridades públicas, instituciones nacionales o del exterior públicas y privadas.
- b. Convocar y presidir las sesiones del Consejo Directivo y determinar los asuntos a ser incorporados en la Agenda.
- c. Supervisar la correcta ejecución de los acuerdos del Consejo Directivo.
- d. Decidir, de conformidad con las pautas generales que establezca el Consejo Directivo, la realización de inversiones temporales u otras operaciones con los fondos del OSIPTEL.
- e. Celebrar actos, convenios y contratos con entidades públicas y privadas nacionales o extranjeras.
- f. Aprobar el Plan de Gestión Institucional y la política de administración, personal, finanzas, estrategias de comunicación y de relaciones internacionales, en concordancia con las políticas generales que establezca el Consejo Directivo.
- g. Designar y remover al Gerente General.
- h. Aprobar, a propuesta del Gerente General, la contratación de los gerentes de línea y funcionarios de nivel gerencial, así como su promoción, suspensión y remoción informando de dichas acciones al Consejo Directivo.
- i. Designar y remover asesores técnicos y legales de confianza.
- j. Aprobar el Presupuesto Institucional, el Balance General y los Estados Financieros.
- k. En el caso que no sea posible reunir al Consejo Directivo para sesionar válidamente, adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que corresponda conocer al Consejo Directivo, dando cuenta de dichas medidas en la siguiente sesión del Consejo Directivo.
- l. El Presidente podrá otorgar los poderes necesarios para el adecuado cumplimiento de los encargos del Consejo Directivo, y contar con el apoyo de asesores en diversas materias relacionadas con el ámbito de competencia del OSIPTEL.
- m. Proponer la designación y remoción de los Vocales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios-TRASU, de los miembros de los Cuerpos Colegiados, así como la del Secretario del Consejo Directivo.
- n. Aprobar la adquisición de bienes y contratación de servicios con cargo al Presupuesto Institucional, según la normativa vigente, esta función es delegable.
- o. Autoriza al Procurador Público, a su solicitud, a fin que concilie, transija o se desista en las acciones judiciales en las que el OSIPTEL es parte, de conformidad con el Sistema de Defensa Jurídica del Estado.
- p. Aprueba anualmente el plan de cumplimiento y ejecución de las sentencias contrarias a los intereses del OSIPTEL.
- q. Ejercer las demás funciones que le delegue o le encargue el Consejo Directivo.

SUB CAPITULO III

Gerencia General

Artículo 11º.- Finalidad

La Gerencia General es el órgano ejecutivo responsable de la marcha administrativa de la entidad; de la conducción del planeamiento estratégico: de la ejecución de los acuerdos del Consejo Directivo y de las resoluciones del Presidente del OSIPTEL. Asimismo, desarrolla los aspectos funcionales que las leyes y reglamentos le asignen.

El Gerente General asistirá a las sesiones del Consejo Directivo, con voz pero sin voto. Sin embargo cuando se discuta la apelación de una decisión adoptada por el Gerente General como órgano de primera instancia, deberá abstenerse de participar y retirarse de la sesión.

Artículo 12º.- Funciones

- a. Ejercer la representación legal y administrativa del OSIPTEL.
- b. Planear, organizar, gestionar, ejecutar y supervisar las actividades administrativas, operativas, económicas y financieras del OSIPTEL, de acuerdo con las pautas que fijen el Consejo Directivo y el Presidente.
- c. Proponer a la Presidencia las políticas y estrategias de desarrollo del OSIPTEL.
- d. Conducir la elaboración del Proyecto de la Memoria Anual para su aprobación por la Presidencia y subsecuente elevación al Consejo Directivo para su aprobación final.
- e. Conducir la elaboración de los proyectos de Presupuesto, Balance General y Estados Financieros para su aprobación por la Presidencia.
- f. Cumplir y hacer cumplir los acuerdos del Consejo Directivo y directivas de la Presidencia.
- g. Supervisar, por sí mismo o a través de los órganos de línea correspondientes, el cumplimiento, por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a la competencia del OSIPTEL, de sus obligaciones legales, contractuales o de aquellas dictadas por el OSIPTEL en ejercicio de sus funciones.
- h. Ejecutar los actos necesarios para la marcha ordinaria del OSIPTEL.
- i. Proponer al Presidente del OSIPTEL la contratación de los gerentes y funcionarios de nivel gerencial, así como su promoción, suspensión y remoción.
- j. Contratar, promover, suspender y despedir a los trabajadores del OSIPTEL, con excepción de los gerentes, funcionarios de nivel gerencial y aquellos adscritos a la Presidencia y al Consejo Directivo.
- k. Proveer al Consejo Directivo y a la Presidencia, la información necesaria así como estudios técnicos, cuando corresponda, que permitan una toma de decisiones adecuada.
- l. Resolver en primera instancia los casos y controversias que le correspondan según las leyes y reglamentos.
- m. Otorgar poderes dentro de los límites que fije el Consejo Directivo a través de la Presidencia.
- n. Coordinar con las demás Gerencias de la entidad y proponer a la Presidencia lo relacionado con la seguridad institucional y la Defensa Nacional.

- o. Diseñar, establecer, aplicar y difundir los incentivos y estímulos al cumplimiento del Código de Ética de la Función Pública.
- p. Otras que le encomiende el Consejo Directivo, el Presidente o que sean propias de su función.

CAPITULO II

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

El Órgano de Control Institucional es la unidad orgánica que integra el Sistema Nacional de Control y está encargado de ejecutar el control gubernamental interno y posterior en el OSIPTEL.

2.1 ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

Artículo 13º.- Finalidad

El Órgano de Control Institucional forma parte del Sistema Nacional de Control, encargado de ejecutar el control gubernamental interno posterior, en cumplimiento de los planes y programas anuales, y el control gubernamental externo, por encargo de la Contraloría General de la República, de conformidad con lo establecido por el Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y demás disposiciones legales vigentes.

Artículo 14º.- Funciones

- a. Ejercer el control interno posterior a los actos y operaciones de la entidad, sobre la base de los lineamientos y cumplimiento del Plan Anual de Control conforme a las disposiciones legales vigentes, así como el control externo por encargo de la Contraloría General de la República.
- b. Ejecutar las labores de control a los actos y operaciones de la entidad que disponga la Contraloría General de la República. Cuando éstas labores de control sean requeridas por el Titular de la entidad y tengan el carácter de no programadas, su ejecución se efectuará de conformidad con los lineamientos que emita la Contraloría General de la República.
- c. Ejercer el control preventivo en la entidad dentro del marco de lo establecido en las disposiciones emitidas por la Contraloría General, con el propósito de contribuir a la mejora de la gestión, sin que ello comprometa el ejercicio del control posterior.
- d. Remitir los informes resultantes de sus labores de control tanto a la Contraloría General como al Titular de la Entidad y del Sector, cuando corresponda, conforme a las disposiciones sobre la materia.
- e. Actuar de oficio cuando en los actos y operaciones de la entidad se adviertan indicios razonables de ilegalidad, de omisión o de incumplimiento, informando al Titular de la entidad para que se adopten las medidas correctivas pertinentes.
- f. Recibir y atender las denuncias que formulen los funcionarios, servidores públicos y ciudadanos, sobre actos y operaciones de la entidad, otorgándole el trámite que corresponda a su mérito, conforme a las disposiciones emitidas sobre la materia.
- g. Formular, ejecutar y evaluar el Plan Anual de Control aprobado por la Contraloría General, de acuerdo a los lineamientos y disposiciones emitidas para el efecto.
- h. Efectuar el seguimiento de las medidas correctivas que implemente la entidad, como resultado de las labores de control, comprobando y

calificando su materialización efectiva, conforme a las disposiciones de la materia.

- i. Apoyar a las comisiones que designe la Contraloría General para la ejecución de las labores de control en el ámbito de la Entidad. Asimismo, el Jefe del OCI y el personal de dicho órgano colaborarán, por disposición de la Contraloría General, en otras labores de control, por razones operativas o de especialidad.
- j. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativa interna aplicables a la Entidad por parte de las unidades orgánicas y personal de ésta.
- k. Formular y proponer su presupuesto anual para la aprobación correspondiente.
- l. Cumplir diligente y oportunamente con los encargos y requerimientos que le formule la Contraloría General.
- m. Cautelar que la publicidad de los informes resultantes de sus acciones de control se realice de conformidad con las disposiciones de la materia.
- n. Cautelar que cualquier modificación del Cuadro para Asignación de Personal, así como de la parte correspondiente del Reglamento de Organización y Funciones, relativos al Órgano de Control Institucional, se realice de conformidad con las disposiciones de la materia.
- o. Promover la capacitación permanente del personal que conforma el OCI, incluida la Jefatura, a través de la Escuela Nacional de Control de la Contraloría General o de cualquier otra institución universitaria o de nivel superior con reconocimiento oficial en temas vinculados con el control gubernamental, la administración pública y aquellas materias afines a la gestión de las organizaciones.
- p. Mantener ordenados, custodiados y a disposición de la Contraloría General durante 10 (diez) años los informes de control, papeles de trabajo, denuncias recibidas y los documentos relativos a la actividad funcional de los OCI, luego de los cuales quedan sujetos a las normas de archivo vigentes para el sector público. El Jefe del OCI adoptará las medidas pertinentes para la cautela y custodia del acervo documentario.
- q. Cautelar que el personal del OCI dé cumplimiento a las normas y principios que rigen la conducta, impedimentos, incompatibilidades y prohibiciones de los funcionarios y servidores públicos, de acuerdo a las disposiciones de la materia.
- r. Mantener en reserva la información clasificada obtenida en el ejercicio de sus actividades.
- s. Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por el OSIPTEL.
- t. Otras que establezca la Contraloría General.

CAPITULO III PROCURADURÍA PÚBLICA

Artículo 15º.- Finalidad

Es el órgano encargado de ejercer la defensa jurídica del Estado en el ámbito nacional, en sede jurisdiccional y no jurisdiccional, al amparo de la Constitución y las Leyes con el fin de cautelar los intereses del OSIPTEL. Tiene autonomía en el ejercicio de sus funciones, debiendo cumplir con los principios rectores del Sistema de Defensa Jurídica del Estado.

Artículo 16º.- Funciones

- a. Representa al Estado y defiende los intereses del OSIPTEL ante los órganos jurisdiccionales y administrativos, así como ante el Ministerio Público, Policía Nacional, Tribunal Arbitral, Centro de Conciliación y otros de similar naturaleza en los que el Estado es parte.
- b. Realiza todas las actuaciones que la Ley en materia procesal, arbitral y las de carácter sustantivo permiten, quedando autorizado a demandar, denunciar y a participar de cualquier diligencia por el sólo hecho de su designación, informando al titular de la entidad sobre su actuación.
- c. Impulsa acciones destinadas a la consecución de la reparación civil y su ejecución. Asimismo, participar en los procesos de colaboración eficaz.
- d. Ofrece medios probatorios y solicita a la autoridad competente la realización de actos de investigación, sin menoscabo de las funciones y acciones que corresponden al Ministerio Público como Titular de la acción penal.
- e. Requiere a toda institución pública la información, documentos, antecedentes e informes necesarios y colaboración para la defensa jurídica del OSIPTEL, fundamentando su pedido en cada caso.
- f. Delega facultades a los abogados que laboren o presten servicios en el OSIPTEL, a nivel nacional, a través de escrito simple, previa autorización del Presidente del Consejo de Defensa Jurídica del Estado.
- g. Presta declaración preventiva, pudiendo delegar excepcionalmente dicha función.
- h. Defender los asuntos del OSIPTEL ante cualquier Tribunal, Sala o Juzgado de los diferentes Distritos Judiciales de la República.
- i. Señala, además, dirección electrónica en los procesos en los que participe.
- j. Informa al Consejo de Defensa Jurídica del Estado, cuando éste lo requiera, sobre todos los asuntos a su cargo.
- k. Coordina con el Titular de la Entidad el cumplimiento y ejecución de las sentencias contrarias a los intereses del OSIPTEL, debiendo elaborar anualmente un plan de cumplimiento que deberá ser aprobado por el Titular de la Entidad.
- l. Concilia, transige o se desiste de demandas, previa expedición de la resolución autoritativa del Titular de la Entidad, para lo cual el Procurador Público debe emitir un informe precisando los motivos de la solicitud.
- m. Formula consultas al Consejo de Defensa Jurídica del Estado sobre los temas que conciernen a la defensa jurídica de los intereses del Estado.
- n. Informa al Consejo de Defensa Jurídica del Estado del plan anual de actividades de la Procuraduría a su cargo.
- o. Coordina con el Consejo de Defensa Jurídica del Estado sobre las acciones de asesoramiento, apoyo técnico profesional y capacitación de los abogados que ejercen la defensa jurídica del OSIPTEL, pudiendo ejecutar cursos de formación y capacitación en convenio con las Universidades o institutos públicos o privados del país.
- p. Cumple las políticas, normas y procedimientos que se que emitan, bajo responsabilidad.

CAPITULO IV DE LOS ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

Los órganos de asesoramiento orientan la labor del OSIPTEL ejerciendo actividades relacionadas con la comunicación interna y externa de la institución, imagen institucional y relaciones interinstitucionales, el

planeamiento, el presupuesto, la racionalización y la cooperación técnica internacional.

SUB CAPITULO I

Gerencia de Asesoría Legal

Artículo 17º.- Finalidad

La Gerencia de Asesoría Legal es el órgano encargado de formular y proponer las normas y acciones de política del OSIPTEL, así como emitir opinión en asuntos jurídicos e iniciativas normativas de las distintas unidades orgánicas del OSIPTEL. Adicionalmente, es responsable del trámite de diversos procedimientos administrativos que se siguen en el OSIPTEL ante la Gerencia General y el Consejo Directivo.

Artículo 18º.- Funciones

- a. Formular y proponer, cuando corresponda, la normativa que resulte necesaria en el ámbito de la competencia del OSIPTEL, en temas que no correspondan a otras unidades orgánicas.
- b. Analizar los informes de los órganos de instrucción del OSIPTEL conjuntamente con todo lo actuado; concluir y proponer acciones a tomar; y proyectar resoluciones y sustentarlas; en los procedimientos administrativos sancionadores que se encuentren en trámite en la primera instancia y/o para resolver recursos impugnativos.
- c. Analizar los informes de los órganos de instrucción del OSIPTEL conjuntamente con todo lo actuado, concluir y proponer acciones a tomar en los procedimientos administrativos de imposición de medidas correctivas que se encuentren en trámite en la primera instancia. En el caso de recursos impugnativos, además, proyectar y sustentar las resoluciones que resolvería los mismos.
- d. Analizar los informes de las demás unidades orgánicas del OSIPTEL conjuntamente con todo lo actuado, y dar conformidad a los proyectos de resolución en los procedimientos de calificación de información como pública o reservada, en la primera instancia y en la resolución de recursos impugnativos.
- e. Emitir opinión legal sobre los proyectos de resoluciones, directivas, contratos, y otros documentos sometidos a su consideración por la Alta Dirección y las unidades orgánicas de la Entidad.
- f. Asesorar sobre cuestiones contenciosas a las distintas unidades orgánicas del OSIPTEL, cuando le sea requerido.
- g. Proponer, formular y emitir opinión sobre las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas referidas a la legislación de telecomunicaciones o de interés institucional, cuando le sea requerido.

- h. Proponer a la Alta Dirección las acciones a adoptar sobre asuntos considerados como relevantes en la marcha de la organización, relacionados con aspectos legales.
- i. Brindar apoyo en la sistematización de los criterios contenidos en los pronunciamientos emitidos por los diversos órganos resolutivos del OSIPTEL, cuando le sea requerido.
- j. Coordinar, cuando corresponda, con la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, sobre temas relacionados con la regulación y promoción de la competencia en el sector de las telecomunicaciones.
- k. Otras que le sean asignadas por la Gerencia General.

SUB CAPITULO II

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

Artículo 19º.- Finalidad

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto es el órgano de asesoramiento encargado de conducir, coordinar, supervisar y evaluar los procesos de planeamiento, racionalización, presupuesto y cooperación técnica de la institución.

Artículo 20º.- Funciones

- a. Conducir los procesos de planeamiento, racionalización, presupuesto y cooperación técnica internacional, de conformidad con las normas técnico – legales de los respectivos Sistemas Administrativos.
- b. Informar a la Alta Dirección periódicamente sobre los avances y resultados de la gestión de las unidades orgánicas.
- c. Dirigir, coordinar y supervisar los procesos de formulación, evaluación, ejecución y actualización del Plan Estratégico Institucional y del Plan Operativo Institucional para su aprobación por las instancias correspondientes, de acuerdo a la periodicidad y forma requerida en la normatividad vigente.
- d. Dirigir, coordinar, y supervisar los procesos de programación, formulación, ejecución y evaluación del Presupuesto institucional en concordancia con la normatividad vigente.
- e. Asesorar al Titular de la entidad en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades que le señalan las normas del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- f. Conducir el proceso de elaboración del Informe de Rendición de Cuentas del Titular de la entidad de acuerdo a las normas de la Contraloría General de la República.
- g. Dirigir, coordinar y supervisar el proceso de racionalización de los recursos, procesos, procedimientos y normatividad de la institución.
- h. Proponer las actividades correspondientes a la cooperación técnica requerida por la gestión institucional.
- i. Otras que le sean asignadas por la Gerencia General.

SUB CAPITULO III

Gerencia de Comunicación Corporativa

Artículo 21º.- Finalidad

Es el órgano encargado de proponer, ejecutar y supervisar las estrategias de comunicación y proyección de la imagen institucional; así como de las políticas de relaciones interinstitucionales y de transparencia y acceso a la información de la entidad.

Artículo 22º.- Funciones

- a. Brindar asesoría y apoyo a la Presidencia en temas de comunicaciones y relaciones nacionales e internacionales.
- b. Proponer a la Presidencia, para su aprobación, las estrategias de comunicación institucional dirigidas a terceros, de acuerdo a los objetivos institucionales.
- c. Promover y fortalecer las relaciones interinstitucionales, nacionales, en concordancia con los lineamientos emitidos por la Presidencia.
- d. Administrar los soportes de transparencia y acceso a la información en concordancia con los lineamientos emitidos por la Presidencia.
- e. Coordinar la adecuada proyección de la imagen institucional del OSIPTEL, así como ejecutar la política y estrategia de comunicación social y de relaciones públicas que determine la Presidencia.
- f. Organizar, coordinar y supervisar la realización de eventos institucionales.
- g. Coordinar y supervisar la edición de las publicaciones del OSIPTEL, así como su publicación y la distribución de informes u otros documentos del OSIPTEL.
- h. Formular y proponer a la Presidencia programas para dar cumplimiento a la política y estrategia de comunicación social del OSIPTEL.
- i. Difundir el desarrollo de los programas y actividades del OSIPTEL.
- j. Evaluar los resultados derivados de los programas de comunicación social y campañas de difusión e información de la entidad.
- k. Coordinar la interacción del OSIPTEL con la prensa escrita y los medios informativos en general.
- l. Actualizar la página o portal web de la entidad, previa autorización de la Alta Dirección, cuando corresponda.
- m. Otras que le sean asignadas por la Presidencia

CAPITULO V

DE LOS ÓRGANOS DE APOYO

Los órganos de apoyo ejercen actividades relacionadas con la administración interna del OSIPTEL, así como con la implementación y manejo de tecnologías de información y comunicación que permiten el desempeño eficaz de la entidad y sus distintas unidades orgánicas en el cumplimiento de las funciones sustantivas.

SUB CAPÍTULO I

Gerencia de Administración y Finanzas

Artículo 23º.- Finalidad

Es el órgano de apoyo encargado de administrar los recursos económicos, humanos y financieros del OSIPTEL de acuerdo a lo establecido en la legislación y las políticas dispuestas por los órganos de la Alta Dirección, así como efectuar la programación, ejecución y evaluación de las actividades relacionadas con la administración de personal y los procesos de contabilidad, tesorería, logística, trámite documentario, archivo, y servicio de información y documentación de la entidad.

Artículo 24º.- Funciones

- a. Administrar adecuadamente los recursos económicos, financieros, humanos y logísticos de la entidad de acuerdo al marco normativo vigente.
- b. Planificar, conducir y supervisar las actividades relacionadas con la selección, contratación, evaluación y promoción de personal, así como la asignación o desplazamiento de personal, de acuerdo a las disposiciones legales y a las políticas y lineamientos de la Alta Dirección.
- c. Supervisar las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y contratación de servicios, de acuerdo a las disposiciones legales.
- d. Supervisar las actividades relacionadas con el control patrimonial e inventario institucional.
- e. Asegurar el abastecimiento a las diferentes unidades orgánicas de la entidad, los bienes y servicios necesarios para el adecuado cumplimiento de sus funciones, así como el mantenimiento y conservación de equipos e infraestructura.
- f. Administrar el sistema de trámite documentario, el archivo y el servicio de información y documentación de la entidad.
- g. Supervisar y aprobar las operaciones y gestiones del sistema de tesorería y del sistema de contabilidad.
- h. Recibir las Declaraciones Juradas de los aportes de las empresas operadoras, así como realizar el seguimiento y la cobranza de los mismos.
- i. Imponer multas a las empresas operadoras por omisión en la presentación de las declaraciones juradas.
- j. Presentar a la Gerencia General los Estados Financieros del OSIPTEL, así como informarle sobre la situación y disponibilidad de los fondos existentes.
- k. Proponer la aprobación de normas e implementación de procedimientos orientados a mejorar las actividades de la Gerencia.
- l. Actualizar el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido-RNSDD.
- m. Otras que le sean asignadas por la Alta Dirección.

SUB CAPÍTULO II

Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística

Artículo 25º.- Finalidad

La Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística tiene por finalidad brindar servicios de información y comunicación oportuna y veraz, mediante la implementación de plataformas tecnológicas de vanguardia y acorde con las exigencias institucionales. A su vez, gestiona el procesamiento y difusión de información estadística del sector de telecomunicaciones, para soportar la toma de decisiones de los órganos del OSIPTEL, orientar al

ciudadano y a organismos interesados del sector. Asimismo, asesora a la Alta Dirección en la consolidación de objetivos institucionales generando valor a los procesos estratégicos a través del uso de tecnologías de información y comunicaciones.

Artículo 26º.- Funciones

- a. Formular, proponer y ejecutar planes y políticas para el incremento de la productividad de los procesos institucionales con orientación a la excelencia de la calidad y el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.
- b. Formular y ejecutar el Plan Estratégico de Tecnología de la Información – PETI, el Plan Operativo Informático – POI, el Plan de Contingencia, Directiva de Seguridad de la Información, y otros similares que se implementen como políticas del Estado referente a gobierno electrónico e informático.
- c. Dirigir y supervisar las actividades relacionadas con el desarrollo de bases de datos, programas de cómputo, equipos de procesamiento de datos, redes de telecomunicaciones de voz y datos del OSIPTEL.
- d. Gestionar y supervisar el mantenimiento, actualización continua y renovación del equipamiento tecnológico del OSIPTEL.
- e. Gestionar los proyectos tecnológicos orientados a mejorar la productividad de los procesos, asesorando a las distintas unidades orgánicas cuando corresponda.
- f. Supervisar la seguridad, confiabilidad y disponibilidad de la información del OSIPTEL asegurando la continuidad del servicio.
- g. Proponer a la Alta Dirección los controles, sistemas y procedimientos para la óptima administración y mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos del OSIPTEL, así como vigilar el correcto cumplimiento de tales disposiciones.
- h. Planificar y dirigir las estrategias de implementación de servicios electrónicos para el usuario del servicio público de telecomunicaciones, de acuerdo a las políticas y normas del Estado.
- i. Proponer y dirigir la implementación de las tecnologías de la información y comunicación para la obtención y difusión de información estadística, económico-financiera, documental, indicadores de gestión, entre otros, para la administración y explotación del OSIPTEL, orientación a la ciudadanía y las empresas operadoras, referentes a los servicios públicos de telecomunicaciones.
- j. Elaborar, en coordinación con sus unidades orgánicas a su cargo, el presupuesto general para el desarrollo, implementación y mantenimiento de las tecnologías de información y comunicaciones de la institución.
- k. Realizar actividades de investigación y análisis de las tecnologías de información existentes y emergentes, así como de la utilidad e impacto que tendría su implementación en la institución.
- l. Establecer los lineamientos de arquitectura, desarrollo, implementación y documentación de las tecnologías de información y comunicaciones a ser empleada por el OSIPTEL.
- m. Formular, dirigir e implementar la estrategia del OSIPTEL para el desarrollo del gobierno electrónico, de acuerdo a la normatividad del Estado, y dirigido a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

n. Otras que le sean asignadas por la Alta Dirección.

CAPITULO VI DE LOS ÓRGANOS DE LINEA

Los órganos de línea del OSIPTEL coordinan internamente con todas las unidades orgánicas de la entidad en el ámbito de su competencia y con los organismos públicos y privados afines a sus funciones, por encargo expreso de la Alta Dirección. Asimismo, proponen su Plan Operativo y Presupuesto y evalúan, controlan y verifican su ejecución. También emiten opinión y recomendaciones a la Alta Dirección, dentro del ámbito de sus competencias, para cumplir con los objetivos de la entidad.

SUB CAPITULO I Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia

Artículo 27º.- Finalidad

La Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia es el órgano de línea encargado de proponer a la Alta Dirección el marco regulatorio para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, se encarga de proponer medidas destinadas a incrementar el bienestar asociado a la prestación y la utilización de dichos servicios; así como de evaluar y analizar los avances en materia de regulación y competencia.

Artículo 28º.- Funciones

- a. Proponer los sistemas tarifarios o regulatorios, los mecanismos para su aplicación y, las medidas relacionadas a la fijación y/o revisión de las metodologías a aplicar en el análisis regulatorio.
- b. Proponer las medidas para la desregulación de tarifas, cuando corresponda.
- c. Participar en la regulación del acceso al mercado, en especial, proponiendo sistemas regulatorios aplicables a cargos o tarifas de interconexión por el uso de elementos de red entre operadores.
- d. Proponer la regulación de la interconexión entre las redes de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- e. Proponer la aprobación de contratos de interconexión o la emisión de observaciones a los mismos en coordinación con la Gerencia de Asesoría Legal. En su caso, elaborar y proponer mandatos de interconexión.
- f. Realizar el análisis financiero regulatorio pertinente en temas de competencia del OSIPTEL.
- g. Conducir el análisis y evaluación de los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones.
- h. Proponer la identificación, diseño e implementación de mecanismos o procedimientos regulatorios para promover el desarrollo del sector, así como evaluar el impacto de las diferentes estructuras y estrategias empresariales sobre las condiciones de competencia.
- i. Diseñar la secuencia óptima de políticas para la adecuada provisión de los servicios de telecomunicaciones a los usuarios.
- j. Realizar el seguimiento y análisis de los avances en regulación y políticas de competencia que se produzcan en los mercados internacionales para contribuir con el diseño de las políticas regulatorias y de competencia

- k. Proponer los modelos de reporte de información periódica a ser utilizada en los procesos regulatorios por parte de las empresas operadoras.
- l. Desarrollar los sistemas de información y las herramientas de análisis requeridas para el diseño e implementación de las políticas de competencia y regulación.
- m. Dirigir los estudios y seguimiento sobre los avances en tecnologías y servicios de telecomunicaciones emergentes así como del fenómeno de la convergencia, y evaluar sus efectos en el marco regulatorio y de competencia
- n. Poner en conocimiento de las instancias correspondientes la existencia de indicios de incumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o de aquellas dictadas por el OSIPTEL en ejercicio de sus funciones.
- o. Investigar la demanda de servicios públicos de telecomunicaciones a fin de conocer mejor el comportamiento de los usuarios y sus posibles respuestas ante medidas regulatorias y/o cambios en los mercados.
- p. Conducir las actividades relacionadas con los sistemas de información de la gestión administrativa y comercial de las empresas operadoras.
- q. Otras que le sean asignadas por la Gerencia General.

6.1.1 Subgerencia de Regulación

Artículo 29º.- Finalidad

La Subgerencia de Regulación depende de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia. Esta encargada del análisis tarifario, financiero y el monitoreo de los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo 30º.-Funciones

- a. Elaborar las propuestas de los sistemas tarifarios o regulatorios, aplicables a los servicios públicos de telecomunicaciones, los mecanismos para su aplicación, las medidas relacionadas a la fijación y/o revisión de las tarifas clasificadas como tarifas reguladas, así como los modelos y metodologías a aplicar en el análisis regulatorio.
- b. Elaborar las propuestas e implementar los procedimientos de desregulación de tarifas cuando éstos se consideren pertinentes.
- c. Regular las condiciones de acceso al mercado.
- d. Recopilar y analizar la información estadística de mercado y financiera del sector a utilizar en los procedimientos regulatorios.
- e. Realizar estudios sobre aspectos financieros, operacionales y/o de negocios de las empresas de telecomunicaciones como parte del soporte a las actividades de regulación y de seguimiento de mercados.
- f. Realizar el análisis y evaluación de los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones en el ámbito de su competencia.
- g. Poner en conocimiento de la Gerencia la existencia de indicios de incumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o de aquellas dictadas por el OSIPTEL en ejercicio de sus funciones.
- h. Otras que le sean asignadas por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia.

6.1.2 Subgerencia Técnica

Artículo 31º.- Finalidad

La Subgerencia Técnica depende de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia. Está encargada de la regulación del acceso proponiendo e implementando la regulación de la interconexión y el uso compartido de

infraestructura entre las redes de los servicios públicos de telecomunicaciones; a través del establecimiento de cargos de interconexión y tarifas mayoristas tope así como evaluando las relaciones de interconexión y de compartición entre las empresas operadoras.

Artículo 32º.- Funciones

- a. Elaborar las propuestas de cargos tope de interconexión, tarifas tope mayoristas y sistemas regulatorios aplicables al uso de elementos de red y otras facilidades entre operadoras.
- b. Proponer e implementar la regulación de la interconexión entre las redes de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como la aprobación de contratos de interconexión o la emisión de observaciones a los mismos. En su caso, elaborar y proponer mandatos de interconexión.
- c. Proponer e implementar la regulación para el acceso y uso compartido de infraestructura de redes de servicios públicos y, en su caso, observar contratos o proponer mandatos de uso compartido de infraestructura; así como la regulación del acceso a otras facilidades.
- d. Formular recomendaciones de política de expansión y competencia a partir de una evaluación detallada de las distintas redes de telecomunicaciones en el país.
- e. Realizar el análisis y evaluación de los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones en coordinación con las demás subgerencias en el ámbito de su competencia.
- f. Poner en conocimiento de la Gerencia la existencia de indicios de incumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o de aquellas dictadas por el OSIPTEL en ejercicio de sus funciones.
- g. Otras que le sean asignadas por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia.

6.1.3 Subgerencia de Gestión y Normatividad

Artículo 33º.- Finalidad

La Subgerencia de Gestión y Normatividad depende de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia. Esta encargada del análisis y emisión de normas en materias de su competencia ya sea a través de modificaciones a las normas existentes o propuestas de nueva normativa en respuesta a los desarrollos del mercado así como el seguimiento y supervisión del planeamiento de la gerencia y de todos sus procesos regulatorios.

Artículo 34º.- Funciones

- a. Desarrollar y elaborar las propuestas normativas en coordinación con las otras subgerencias, en materias de su competencia.
- b. Coordinar y supervisar las propuestas regulatorias y de competencia, y proponer las mismas a la gerencia.
- c. Desarrollar los sistemas de información y las herramientas de análisis requeridas para el diseño e implementación de las políticas de competencia y regulación.
- d. Recopilar y analizar la información estadística de mercado y financiera del sector a utilizar en los procedimientos regulatorios.
- e. Supervisar la ejecución del Plan Operativo, así como realizar el seguimiento del presupuesto de la gerencia, acorde con el Plan Estratégico Institucional.

- f. Desarrollar e implementar el planeamiento regulatorio para una secuencia óptima de políticas.
- g. Poner en conocimiento de la Gerencia la existencia de indicios de incumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o de aquellas dictadas por el OSIPTEL en ejercicio de sus funciones.
- h. Otras que sean asignadas por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia.

6.1.4 Subgerencia de Análisis Regulatorio

Artículo 35º.- Finalidad

La Subgerencia de Análisis Regulatorio depende de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia. Esta encargada de desarrollar y proponer las herramientas de análisis para el diseño e implementación de las políticas de competencia y regulación; así como desarrollar y proponer técnicas, herramientas y procedimientos relativos a la Ingeniería de comunicaciones específicos para el desarrollo de los procedimientos regulatorios y normativos.

Artículo 36º.- Funciones

- a. Desarrollar y proponer las herramientas de análisis, tales como metodologías, modelos, indicadores y sistemas de información, requeridas para el diseño e implementación de las políticas de competencia y regulación.
- b. Proveer de soporte especializado de análisis microeconómico, econométrico y tecnológico, a los procedimientos de regulación y creación de normatividad.
- c. Realizar mediciones, análisis y estudios para fomentar el aumento en la cobertura, densidad y acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones.
- d. Desarrollar políticas regulatorias y de competencia consistentes con los avances en tecnologías y servicios de telecomunicaciones, así como del fenómeno de la convergencia, en coordinación con las otras subgerencias.
- e. Desarrollar y proponer técnicas, herramientas y procedimientos relativos a la Ingeniería de comunicaciones específicos para el desarrollo de los procedimientos regulatorios y normativos.
- f. Realizar estudios de análisis de la demanda de servicios públicos de telecomunicaciones a fin de determinar el comportamiento de los usuarios y sus posibles respuestas ante medidas regulatorias y/o cambios en los mercados.
- g. Diseñar y proponer la secuencia óptima de políticas para la adecuada provisión de los servicios de telecomunicaciones a los usuarios.
- h. Analizar los mecanismos de asignación de recursos escasos en el sector telecomunicaciones a fin de evaluar su impacto en los procedimientos de regulación y competencia.
- i. Evaluar el impacto regulatorio estimado de las disposiciones administrativas de carácter general en materia de telecomunicaciones.
- j. Otras que le sean asignadas por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia.

6.1.5 Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia

Artículo 37º.- Finalidad

La Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia depende de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia. Esta encargada del análisis y evaluación del mercado de telecomunicaciones a fin de promover medidas de competencia e identificar la ausencia de la misma y las barreras existentes, así como la verificación de las condiciones de competencia en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo 38º.- Funciones

- a. Proponer medidas regulatorias para promover la competencia en los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones.
- b. Realizar el seguimiento de mercados específicos con el fin de identificar la ausencia de competencia, la existencia de barreras de acceso y/o vacíos regulatorios.
- c. Proponer iniciativas normativas y la regulación que corresponda, a fin de garantizar y promover la existencia de condiciones de competencia efectiva en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- d. Verificar las condiciones de libre y leal competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- e. Realizar el análisis y evaluación de los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones en el ámbito de su competencia.
- f. Poner en conocimiento de la Gerencia la existencia de indicios de incumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o de aquellas dictadas por el OSIPTEL en ejercicio de sus funciones.
- g. Otras que le sean asignadas por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia.

SUB CAPITULO II

Gerencia de Fiscalización y Supervisión

Artículo 39º.- Finalidad

La Gerencia de Fiscalización y Supervisión es el órgano de línea que supervisa y promueve el cumplimiento de obligaciones técnicas, legales y contractuales, por parte de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, así como de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del OSIPTEL, a nivel nacional.

Asimismo, se encarga de emitir medidas preventivas, recomienda la imposición de medidas correctivas y cautelares, así como, realiza la labor de órgano instructor en los procedimientos administrativos sancionadores que sean de competencia de la Gerencia General, en primera instancia administrativa.

Artículo 40º.- Funciones

- a. Supervisar el cumplimiento de las obligaciones técnicas, legales y contractuales a cargo de las empresas operadoras o de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del OSIPTEL, a nivel nacional, con el apoyo de las oficinas desconcentradas.
- b. Elaborar el “Plan General Anual de Supervisiones Programadas”, y su presupuesto correspondiente.

- c. Coordinar las acciones de monitoreo y prevención, destinadas a promover el cumplimiento de la normativa vigente.
- d. Emitir las medidas preventivas que resulten pertinentes, de conformidad con las facultades establecidas en la normativa vigente.
- e. Proponer las medidas cautelares y correctivas a ser impuestas a las empresas operadoras y a quienes realizan actividades sujetas a la competencia del OSIPTEL.
- f. Iniciar y conducir la etapa instructiva de procedimientos administrativos sancionadores.
- g. Proponer y participar en la elaboración o modificación de las normas que sean de competencia de la Gerencia de Fiscalización y, cuando corresponda, del marco normativo general, promoviendo su evolución orientada al logro de la supervisión y fiscalización de los servicios convergentes.
- h. Proponer la adquisición de bienes y servicios requeridos para la ejecución eficiente de las labores de supervisión; así como los diversos requerimientos especializados de capacitación para el personal de la Gerencia y de los supervisores de las Oficinas Desconcentradas, poniendo especial énfasis en los temas vinculados a la convergencia de servicios, innovación tecnológica, herramientas de supervisión, entre otros aspectos técnico - legales.
- i. Dar a conocer los resultados obtenidos por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, dentro de los parámetros establecidos en el marco legal vigente.
- j. Otras que le sean asignadas por la Gerencia General.

6.2.1 Subgerencia de Apoyo a la Gestión

Artículo 41º.-Finalidad

La Subgerencia de apoyo a la gestión depende de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión. Esta encargada de asesorar a la Gerencia en aspectos legales referentes a la gestión administrativa de la Gerencia, así como brindar apoyo en la formulación y gestión presupuestal a la Gerencia y a las subgerencias, brindar apoyo logístico a todas las subgerencias, del mismo modo, brindar apoyo estadístico a las subgerencias. A su vez, se encarga de efectuar las coordinaciones intra e inter gerenciales.

Artículo 42º.- Funciones

- a. Apoyar en los procesos administrativos internos de la Gerencia, así como en la coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL, con el propósito de facilitar la adquisición de bienes y servicios requeridos por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión para el cumplimiento de sus labores.
- b. Elaborar el plan anual y el presupuesto de la Gerencia, consolidando los planes y requerimientos de las subgerencias.
- c. Elaborar los planes y programas de capacitación para el personal de la Gerencia y de las Oficinas Desconcentradas relacionados con Supervisión.
- d. Proporcionar asesoría en aspectos legales vinculados a la gestión administrativa de la Gerencia.
- e. Brindar apoyo estadístico a la Gerencia..
- f. Proponer medidas que mejoren la eficiencia y eficacia de las labores de la Gerencia.
- g. Consolidar los resultados obtenidos en la labor de fiscalización y supervisión.
- h. Otras funciones que le sean asignadas por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión sobre temas relacionados.

6.2.2 Subgerencia de Calidad de Redes y Servicios en el ámbito urbano

Artículo 43º.-Finalidad

La Subgerencia de Calidad de Redes y Servicios depende de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión. Esta encargada de supervisar la calidad y cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones en los centros poblados urbanos, así como la interconexión y uso indebido de las redes y servicios de telecomunicaciones.

Artículo 44º.- Funciones

En el ámbito urbano a nivel nacional:

- a. Supervisar aspectos relacionados a la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- b. Supervisar la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones
- c. Supervisar la interconexión de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- d. Supervisar el uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- e. Proponer a la Gerencia la emisión de medidas preventivas; el inicio de los Procedimientos Administrativos Sancionadores; o, la recomendación a la Gerencia General de imponer Medidas Correctivas o Cautelares.
- f. Proponer a la Gerencia, de ser necesario, las modificaciones de la normativa vigente.
- g. Otras funciones que le sean asignadas por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión sobre temas relacionados.

6.2.3 Subgerencia de Prevención, Instrucción y Asuntos Normativos

Artículo 45º.-Finalidad

La Subgerencia de Prevención, Instrucción y Asuntos Normativos depende de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión. Esta encargada de verificar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de las empresas operadoras. Asimismo, establece acciones de prevención y aplica las medidas y/o procedimientos administrativos que correspondan ante los posibles incumplimientos detectados a la normativa vigente por parte de las empresas operadoras.

Artículo 46º.- Funciones

- a. Desarrollar e implementar acciones de prevención, destinadas a promover el cumplimiento de la normativa vigente.
- b. Supervisar el cumplimiento del Marco Normativo de Usuarios por parte de las empresas operadoras.
- c. Supervisar el cumplimiento de Planes Mínimos de Expansión (PME) y/o Planes de Cobertura (PC) establecidos en los Contratos de Concesión de las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- d. Supervisar las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- e. Supervisar la devolución realizada por las empresas operadoras a los usuarios por incumplimientos de la normativa vigente, pagos indebidos o cobranzas en exceso.
- f. Brindar soporte legal al desarrollo de las supervisiones.

- g. Desarrollar la etapa instructiva de los procedimientos administrativos sancionadores (PAS).
- h. Proponer a la Gerencia la emisión de medidas preventivas; el inicio de los Procedimientos Administrativos Sancionadores; o, la recomendación a la Gerencia General de imponer Medidas Correctivas o Cautelares.
- i. Proponer a la Gerencia, de ser necesario, las modificaciones de la normativa vigente.
- j. Otras funciones que le sean asignadas por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión sobre temas relacionados.

6.2.4 Subgerencia de Telecomunicaciones Rurales

Artículo 47º.-Finalidad

La Subgerencia de Telecomunicaciones Rurales depende de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión. Esta encargada de las supervisiones de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales y de preferente interés social.

Artículo 48º.- Funciones

- a. Supervisar los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados por las empresas operadoras en Centros Poblados Rurales, en cuanto al acceso, la continuidad, la disponibilidad, la calidad, la tarificación y el cumplimiento del Marco Normativo de Usuarios por parte de las empresas operadoras.
- b. Supervisar, por encargo de FITEI, el cumplimiento de las obligaciones relativas a la Operación y Mantenimiento de los servicios de telecomunicaciones, establecidas en los contratos de financiamiento correspondientes.
- c. Supervisar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones en áreas rurales.
- d. Proponer a la Gerencia la emisión de medidas preventivas; el inicio de los Procedimientos Administrativos Sancionadores; o, la recomendación a la Gerencia General de imponer Medidas Correctivas o Cautelares.
- e. Proponer a la Gerencia, de ser necesario, las modificaciones de la normativa vigente.
- f. Otras funciones que le sean asignadas por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión sobre temas relacionados.

6.2.5 Subgerencia de Aportes y Aplicación Tarifaria

Artículo 49º.-Finalidad

La Subgerencia de Aportes y Aplicación Tarifaria depende de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión. Está encargada de comprobar la razonabilidad de las bases imponibles de los aportes que realizan las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones al OSIPTEL, así como del correspondiente cálculo que deben efectuar; a su vez, de verificar la tasación, facturación y/o cobro de los aludidos servicios, así como, de revisar el sustento de diversa información empleada por la institución, respecto a aspectos del mercado, financieros y/o contables.

Artículo 50º.- Funciones

- a. Supervisar los aportes efectuados por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

- b. Supervisar la tasación, facturación, aplicación tarifaria y/o cobro por los servicios ofrecidos a los abonados o usuarios.
- c. Supervisar las informaciones de sustento relativas a aspectos relacionados al mercado, financieros y/o contables, en el ámbito del factor de productividad, de los ajustes trimestrales de ajustes de tarifas de servicios de categoría I, de contabilidad separada, entre otros; de ser aplicable.
- d. Proponer a la Gerencia la emisión de medidas preventivas; el inicio de los Procedimientos Administrativos Sancionadores; o, la recomendación a la Gerencia General de imponer Medidas Correctivas o Cautelares.
- e. Proponer a la Gerencia, de ser necesario, las modificaciones de la normativa vigente.
- f. Otras funciones que le sean asignadas por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión sobre temas relacionados.

SUB CAPITULO III

Gerencia de Protección y Servicio al Usuario

Artículo 51º.- Finalidad

La Gerencia de Protección y Servicio al Usuario es el órgano de línea encargado de cautelar los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo 52º.- Funciones

- a. Elaborar propuestas de normas referidas a la protección de los derechos de los usuarios, tales como, el procedimiento de atención de reclamos, las condiciones de uso, las cláusulas generales de contratación aplicables a los contratos de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, entre otras.
- b. Verificar que en los contratos de servicios públicos de telecomunicaciones que las empresas operadoras de dichos servicios presentan a consideración del OSIPTEL, se de cumplimiento a lo dispuesto en las normas de protección de los derechos de los usuarios.
- c. Desarrollar investigaciones, estudios o proyectos relacionados con temas de usuarios y el impacto de las medidas adoptadas por el OSIPTEL en estos temas; así como para apoyar propuestas de mejora del marco normativo de protección a usuarios.
- d. Orientar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones sobre sus derechos y obligaciones, el procedimiento para la realización de sus reclamos y quejas, así como información sobre la prestación de dichos servicios.
- e. Elaborar y proponer a la Alta Dirección, la ejecución de acciones de difusión y promoción dirigidas a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y capacitar a usuarios y grupos organizados de usuarios sobre asuntos referidos a sus derechos y otras materias vinculadas a las competencias del OSIPTEL.
- f. Proponer la política de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- g. Desarrollar mecanismos para recabar información de los usuarios sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicación y para la atención de consultas.
- h. Coordinar con las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones la adopción de medidas para una adecuada atención de

las solicitudes de los usuarios, aún cuando el asunto a tratar sea materia de un procedimiento de reclamos.

- i. Realizar acciones de levantamiento de información en materia de atención de usuarios en las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
- j. Coordinar con las gerencias pertinentes, acciones de perfeccionamiento del marco regulatorio y acciones de fiscalización y supervisión sobre la base de información y/o denuncias de los usuarios y de la tipología de los reclamos y la evolución de los mismos.
- k. Elaborar y consolidar periódicamente la información estadística del mercado de las telecomunicaciones en lo que respecta a los usuarios de dichos servicios, incluyendo información referida a orientaciones, reclamos, migraciones y otras relacionadas con los derechos de los usuarios.
- l. Coordinar y supervisar el adecuado funcionamiento del Sistema de Información y Registro de Tarifas y el registro de la información reportada por las empresas operadoras.
- m. Atender las consultas formuladas por las empresas operadoras, respecto de la aplicación de las normas de protección de derechos de usuarios.
- n. Propiciar acciones conducentes al fortalecimiento de organizaciones de usuarios y consumidores, de acuerdo a las políticas que fije la Alta Dirección.
- o. Otras que le sean asignadas por la Gerencia General.

6.3.1 Subgerencia de Protección al Usuario

Artículo 53º.- Finalidad

La Subgerencia de Protección al Usuario depende de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario. Esta encargada de la realización de investigaciones, estudios o proyectos de seguimiento del mercado en relación con los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones con la finalidad de proponer y evaluar la normativa referida a la protección de los mismos.

Artículo 54º.- Funciones

- a. Elaborar y/o participar, a solicitud de la Gerencia, en la formulación de propuestas normativas para la protección al usuario.
- b. Verificar el cumplimiento por parte de las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones de las normas de protección de los derechos de los usuarios.
- c. Realizar el seguimiento del adecuado funcionamiento del Sistema de Información y Registro de Tarifas y el registro de la información reportada por las empresas operadoras. Así como elaborar reportes basados en información tarifaria.
- d. Consolidar periódicamente la información estadística del mercado de las telecomunicaciones en lo que respecta a los usuarios de dichos servicios, incluyendo información referida a orientaciones, reclamos, migraciones y otras relacionadas con los derechos de los usuarios.
- e. Desarrollar investigaciones, estudios o proyectos relacionados con temas de usuarios y el impacto de las medidas adoptadas por el OSIPTEL en estos temas; así como para apoyar propuestas de mejora del marco normativo de protección a usuarios.
- f. Coordinar con las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones la adecuada atención de las solicitudes de los usuarios, aún cuando el asunto a tratar sea materia de un procedimiento de reclamos.

- g. Realizar acciones de levantamiento de información en materia de atención de usuarios en las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
- h. Coordinar con las gerencias pertinentes, acciones de perfeccionamiento del marco regulatorio y acciones de fiscalización y supervisión sobre la base de información y/o denuncias de los usuarios y de la tipología de los reclamos y la evolución de los mismos.
- i. Otras que le sean asignadas por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario.

6.3.2 Subgerencia de Servicio al Usuario

Artículo 55º.- Finalidad

La Subgerencia de Servicio al Usuario depende de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario. Esta encargada de elaborar y proponer estrategias de acercamiento y orientación a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como del diseño y ejecución de acciones de difusión, promoción y capacitación a las empresas, usuarios y asociaciones de usuarios, con la finalidad de incentivar el respeto y cumplimiento de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo 56º.- Funciones

- a. Proponer a la Gerencia la estrategia de acercamiento y orientación a los usuarios, así como acciones de difusión, promoción y capacitación dirigidas a los usuarios y grupos organizados de usuarios sobre sus derechos y otras materias vinculadas a las competencias del OSIPTEL.
- b. Promover el cumplimiento de las normas de protección al usuario.
- c. Coordinar con instituciones públicas y privadas la realización de actividades de promoción y difusión de los derechos y deberes de los usuarios, tales como jornadas de orientación itinerante, charlas, conferencias, talleres, entre otros.
- d. Verificar el funcionamiento de los diferentes mecanismos de orientación al usuario, como el servicio de atención a través del Centro de Orientación Telefónica y centros de atención y orientación del OSIPTEL.
- e. Atender las consultas de los usuarios y asociaciones de usuarios, orientando y brindando el apoyo e información necesarios para la atención de sus reclamos, el adecuado ejercicio de sus deberes y derechos; así como información sobre la prestación de los servicios y las competencias del OSIPTEL.
- f. Brindar información a los usuarios respecto de la situación de sus expedientes de apelación y queja en el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, TRASU.
- g. Desarrollar mecanismos para recabar información de los usuarios sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicación y para la atención de consultas.
- h. Consolidar la información proporcionada por los usuarios sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y la atención de las empresas operadoras, a través de los diferentes mecanismos de orientación del OSIPTEL.
- i. Otras que le sean asignadas por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario.

SUB CAPÍTULO IV

Gerencia de Oficinas Desconcentradas

Artículo 57º.- Finalidad

La Gerencia de Oficinas Desconcentradas es el órgano de línea encargado de ejecutar la política institucional de desconcentración de los servicios que presta el OSIPTEL, implementando acciones y estrategias para la articulación intrainstitucional y entre las diferentes instituciones y la sociedad, dentro del marco normativo vigente.

Artículo 58º.- Funciones

- a. Proponer y ejecutar las acciones para asegurar la presencia del OSIPTEL en todas las regiones del Perú.
- b. Proponer acciones que garanticen el ofrecimiento de los diferentes servicios del OSIPTEL en las diferentes regiones, en coordinación con las demás unidades orgánicas y coordinando su ejecución con las Oficinas Desconcentradas.
- c. Coordinar con las Oficinas Desconcentradas los contenidos a incorporar en los diferentes planes operativos de los Órganos de línea.
- d. Establecer coordinaciones para la generación de alianzas estratégicas entre las diferentes instituciones y la sociedad en las diferentes regiones del país.
- e. Elaborar documentos de trabajo que contribuyan a reflejar la realidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y las diferentes poblaciones en las regiones, proponiendo las modificaciones o nuevos lineamientos a la política institucional.
- f. Proponer proyectos normativos que contribuyan a la emisión de nuevas normas o modificación de las ya existentes, que contribuyan a la inclusión y desarrollo de los peruanos a través de los servicios públicos de telecomunicaciones, con un enfoque regional, de derechos, interculturalidad, de género y otros temas de desarrollo social.
- g. Formular propuestas regionales, en el marco de acceso universal a los servicios, que apoyen al conocimiento de la población no atendida, respecto del uso y posibilidades de los servicios públicos de telecomunicaciones y su normativa, considerando la realidad regional y supervisando su ejecución.
- h. Otras que le sean asignadas por la Gerencia General.

6.4.1 OFICINAS DESCONCENTRADAS

Artículo 59º.- Finalidad

Las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL son órganos responsables a nivel regional, de proponer, dirigir, y gestionar en el ámbito geográfico de su competencia, y de acuerdo a la política institucional, los servicios que presta el OSIPTEL a los actores de los servicios públicos de telecomunicaciones, con énfasis en los servicios de orientación y supervisión.

Artículo 60º.- Funciones

- a. Contribuir a la aplicación de las políticas institucionales del OSIPTEL en su ámbito geográfico, en coordinación con las Gerencias y demás unidades orgánicas de la Institución.

- b. Difundir, orientar y brindar información a los usuarios, representantes de organismos públicos y privados, entre otros, respecto de los servicios públicos de telecomunicaciones, con relación a la labor y alcances del OSIPTEL.
- c. Realizar acciones de supervisión a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones dentro del ámbito geográfico de su competencia, a fin de cautelar el cumplimiento de las normas, dispositivos, reglamentos y compromisos contractuales suscritos por dichas empresas.
- d. Representar al OSIPTEL en el ámbito de su competencia ante autoridades, sociedad civil, actividades oficiales, medios de comunicación, entre otros, contribuyendo a su posicionamiento como ente regulador.
- e. Proponer, desde su experiencia regional, iniciativas normativas, proyectos, investigaciones, documentos de trabajo u otros, que contribuyan a mejorar la labor del OSIPTEL considerando la realidad de cada departamento y zona del país.
- f. Planificar y ejecutar jornadas, talleres y charlas a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones para mejorar el nivel de conocimiento de la normativa vigente y su aplicación.
- g. Otras que le sean asignadas por la Gerencia de Oficinas Desconcentradas.

CAPITULO VII ORGANOS COLEGIADOS

SUB CAPÍTULO I Tribunal de Solución de Controversias

Artículo 61º.- Finalidad y conformación

El Tribunal de Solución de Controversias es el órgano competente para resolver, en segunda y última instancia administrativa, los recursos de apelación que se interpongan contra las resoluciones que emitan los Cuerpos Colegiados en primera instancia.

A los miembros del Tribunal de Solución de Controversias se les designa conforme a la normatividad vigente y se les aplica el mismo régimen de causales de remoción, período de designación, causales de vacancia e incompatibilidades que a los miembros del Consejo Directivo. El periodo de designación es de cinco años, renovable por un período adicional.

Artículo 62º.- Funciones

- a. Resolver en segunda y última instancia administrativa los recursos de apelación contra las resoluciones que emitan los Cuerpos Colegiados.
- b. Resolver los procedimientos de imposición de sanciones por infracciones cometidas dentro de los procedimientos de solución de controversias.
- c. Emitir precedentes de observancia obligatoria.
- d. Resolver las quejas y recusaciones que presenten los administrados.
- e. Confirmar las abstenciones solicitadas por los miembros de los Cuerpos Colegiados para conocer determinada materia.
- f. Solicitar la realización de las inspecciones o pericias que estime pertinentes, en el marco de los procedimientos a su cargo.
- g. Otras que se establezcan en el Reglamento del OSIPTEL y/o en el Reglamento de Solución de Controversias.

SUB CAPÍTULO II

Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU

Artículo 63º.- Finalidad y conformación

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios es el órgano competente en exclusividad para conocer y resolver, en segunda instancia administrativa, los reclamos presentados por los usuarios contra las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones

Los integrantes del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios son designados por el Consejo Directivo, el mismo que establecerá el número y mecanismo de conformación de las salas, de acuerdo a sus necesidades.

Artículo 64º.- Funciones

- a. Resolver en segunda y última instancia administrativa los reclamos interpuestos, referidos a las materias señaladas en la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
- b. Resolver las quejas de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones referidas al procedimiento de solución de reclamos que sean sometidas a su consideración de acuerdo a la normativa vigente.
- c. Aprobar lineamientos que orienten a los administrados sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan.
- d. Resolver los procedimientos administrativos sancionadores que están bajo su competencia, de conformidad a la normativa vigente.
- e. Expedir resoluciones que constituyan precedentes de observancia obligatoria.

SUB CAPÍTULO III

Cuerpos Colegiados

Artículo 65º.- Finalidad y conformación

Los Cuerpos Colegiados son los órganos competentes para conocer y resolver en primera instancia administrativa los conflictos y controversias que, dentro del ámbito de su competencia, surjan tanto entre empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como entre éstas y empresas no operadoras en los casos previstos por la normatividad vigente. Asimismo, se encuentran facultados para iniciar procedimientos de oficio en caso considere que existen indicios de infracciones relacionadas a las materias de su competencia.

Los Cuerpos Colegiados están conformados por no menos de tres ni más de cinco miembros. Son designados por el Consejo Directivo para resolver una controversia específica, cesando en sus funciones una vez concluida la controversia.

Artículo 66º.- Funciones

- a. Conocer y resolver, en primera instancia administrativa, toda controversia que se plantee como acciones u omisiones que afecten o puedan afectar al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de empresa operadora. Iniciar procedimientos de oficio a fin de investigar y determinar la comisión de infracciones relacionadas con las materias de su competencia conforme a lo establecido en la

- legislación vigente. Conciliar intereses contrapuestos de las partes en los procedimientos a su cargo.
- b. Adoptar medidas cautelares.
 - c. Imponer sanciones de acuerdo con las escalas establecidas en la normativa vigente.
 - d. Dictar medidas correctivas en los procedimientos que son de su competencia.
 - e. Resolver las reconsideraciones y recusaciones que los administrados interpongan.
 - f. Elevar las apelaciones que los administrados soliciten.
 - g. Aquellas señaladas en el Reglamento de Solución de Controversias y demás normas vigentes.

SUB CAPÍTULO IV Centro de Arbitraje

Artículo 67º.- Finalidad y Conformación

El Centro de Arbitraje tiene por finalidad contribuir a la solución de controversias mediante la administración de arbitrajes entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

La Secretaría Técnica se encarga de administrar el Centro de Arbitraje.

Artículo 68º.- Funciones

- a. Administrar los arbitrajes que se le sometan.
- b. Establecer la relación de árbitros a los que se podrán someter las empresas operadoras y el Estado para resolver las discrepancias sobre contratos de concesión, cuando el arbitraje para estos casos se encuentre pactado en el contrato.
- c. Resolver las recusaciones de acuerdo a la normatividad vigente.
- d. Cualquier otra actividad relacionada con el arbitraje entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, la administración de los arbitrajes o el ejercicio de su función como entidad nominadora de árbitros.
- e. Otras que establezca el Centro de Arbitraje.

SUB CAPÍTULO V Consejo de Usuarios

Artículo 69º.- Finalidad y Conformación

El Consejo de Usuarios es un órgano que se constituye para fomentar mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de los servicios públicos de telecomunicaciones.

La conformación y el procedimiento para la designación y/o elección de los miembros del Consejo de Usuarios se establecen en la normatividad correspondiente.

Artículo 70º.- Funciones

- a. Emitir opinión respecto de las funciones establecidas en las disposiciones legales vigentes.
- b. Participar en las audiencias públicas sobre el marco regulatorio de los servicios público de telecomunicaciones.

- c. Recibir y presentar al Consejo Directivo del OSIPTEL, a través de la Presidencia, las consultas de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones con relación a las políticas y normas del OSIPTEL.
- d. Proponer, a través de la Presidencia del Consejo Directivo del OSIPTEL, líneas de acción que se consideren convenientes para mejorar la calidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- e. Proponer normas o modificatorias de las existentes, conducentes al mejor funcionamiento del Consejo de Usuarios.

CAPITULO VIII SECRETARIA TÉCNICA

Artículo 71º.- Finalidad

La Secretaría Técnica es el órgano encargado de planear, organizar y ejecutar las actividades administrativas de los órganos colegiados que por mandato legal funcionan al interior del OSIPTEL. En este sentido, funciona como enlace entre la institución y estas unidades. Adicionalmente, se encarga de hacer el seguimiento de las condiciones de competencia en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de proteger el bienestar de los usuarios y las empresas.

Artículo 72º.- Funciones

- a. Planear, organizar y ejecutar las actividades administrativas de los órganos colegiados: Tribunal de Solución de Controversias - TSC, Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, Centro de Arbitraje, Consejo de Usuarios y Cuerpos Colegiados ordinarios, previa aprobación de la Presidencia del Consejo Directivo.
- b. Brindar soporte legal, técnico-económico y logístico para el desarrollo de las funciones de los órganos colegiados.
- c. Proponer y participar en la elaboración o modificación de las normas que sean de competencia de los órganos colegiados.
- d. Coordinar, cuando corresponda, con la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, sobre temas relacionados con la regulación y promoción de la competencia en el sector de las telecomunicaciones.
- e. Elaborar informes y metodologías referidos a la detección de infracciones en las materias de competencia de los órganos resolutivos.
- f. Elaborar propuestas normativas orientadas a prevenir y sancionar infracciones a la normativa de competencia de los órganos resolutivos.
- g. Formular lineamientos interpretativos en materia de competencia de los órganos resolutivos.
- h. Propone al Consejo Directivo la designación de Secretarías Técnicas Adjuntas para el desempeño de sus funciones.
- i. Instruir los procedimientos y tramitar los expedientes, a través de las Secretarías Técnicas Adjuntas, que se sometan a conocimiento de los órganos resolutivos, de acuerdo a sus respectivas competencias.
- j. Realizar investigaciones preliminares a fin de detectar o identificar prácticas que pudieran determinar el inicio de un procedimiento de oficio.
- k. Recomendar el inicio de procedimientos de oficio en los supuestos en los que existan indicios de infracciones a las materias de competencia de los Cuerpos Colegiados ordinarios establecidas en la legislación vigente.
- l. Realizar el análisis económico y jurídico para la identificación del mercado relevante y la posición de dominio en los procedimientos a cargo de los Cuerpos Colegiados ordinarios.

- m. Proponer su Plan Operativo y Presupuesto, así como evaluar y controlar su ejecución.
- n. Otras que se establezcan en el Reglamento del OSIPTEL y/o en la normativa que regule el funcionamiento de los órganos colegiados o que sean asignadas por el Consejo Directivo.

