



Semana de la Calidad
Comité de Gestión de la Calidad - CGC

“Experiencias exitosas en la implementación del SGC ISO 9000”

El Caso de OSIPTEL

Edwin San Román

Presidente del Consejo Directivo - OSIPTEL

Martes 28 de setiembre, 2004

OSIPTEL





El Regulador de las Telecomunicaciones

OSIPTEL





¿Qué es OSIPTEL?

- ✓ Es el **organismo público** que **regula** y **supervisa** el correcto desarrollo de los servicios de telefonía.
- ✓ Fue **creado** en julio de 1993.
- ✓ Cuenta con **autonomía** técnica, económica, financiera, funcional y administrativa.
- ✓ Está **adscrito** a la **Presidencia del Consejo de Ministros**.
- ✓ El **Consejo Directivo** de OSIPTEL está conformado por **5 miembros**:
 - El Presidente del Consejo Directivo, como representante de la Presidencia del Consejo de Ministros
 - Cuatro Directores representando al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Indecopi, Ministerio de Economía y Finanzas, y Presidencia de Consejo de Ministros

OSIPTEL





Misión de OSIPTEL

“Promover el desarrollo de más y mejores servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio de la sociedad en un marco de libre y leal competencia”

OSIPTEL





Visión de OSIPTEL

“Institución técnica, independiente y transparente en un mercado de telecomunicaciones dinámico y creciente, con agentes informados, donde se brindan diferentes opciones de servicios”

OSIPTEL





Funciones MTC - OSIPTEL

MTC

- Establece la política general de telecomunicaciones
- Otorga concesiones
- Administra el espectro radioeléctrico

OSIPTEL

- Regula el mercado y supervisa la libre y leal competencia
- Dicta normas en protección de usuarios, los orienta y resuelve reclamos en 2da. Instancia
- Supervisa cumplimiento de los Contratos de Concesión
- Administra el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones rurales

OSIPTEL





Objetivos institucionales

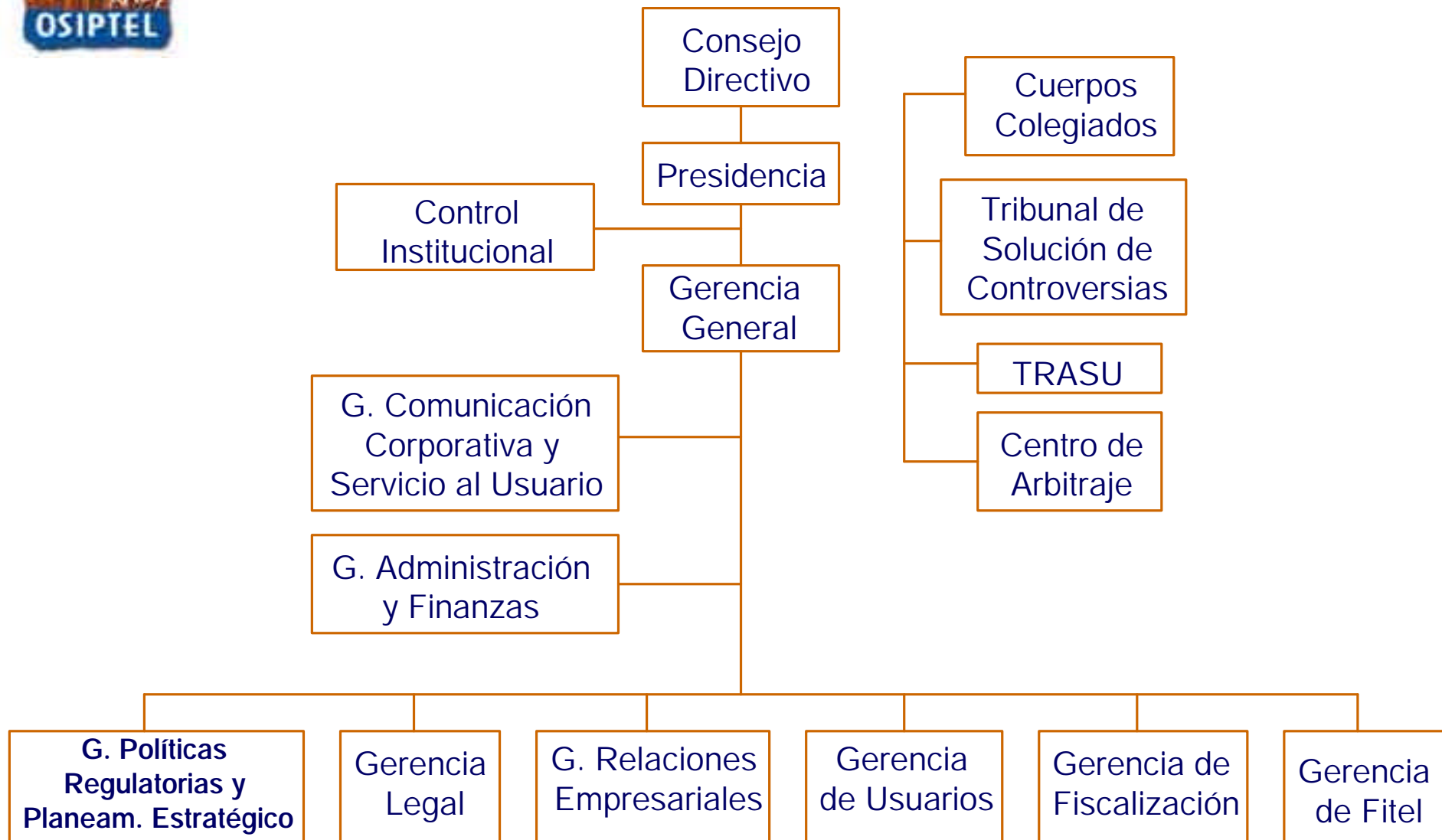
1. Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones.
2. Impulsar y promover el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones.
3. Aumentar el nivel de conocimiento, por parte de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, sobre sus derechos y deberes, y cautelar por el cumplimiento de los mismos.
4. Lograr eficacia, eficiencia y transparencia en la totalidad de funciones y procesos de gestión institucional.

OSIPTEL





Estructura Orgánica (1)



Fuente: OSIPTEL





Preparando el cambio

OSIPTEL





Decisión para generar el cambio

- ✓ La Alta Dirección de OSIPTEL consideró conveniente contar con una gestión de excelencia, orientada hacia principios y valores clave que fortalezcan la cultura organizacional, enfoquen los procesos hacia la calidad y mejoren su desempeño.
- ✓ El objetivo: garantizar servicios de calidad para los usuarios, empresas operadoras y gobierno.

OSIPTEL





Estrategia de Implementación

- ✓ Apoyo y compromiso de la Alta Dirección con la Calidad.
- ✓ Elección del equipo de trabajo y capacitación permanente.
- ✓ Establecer los objetivos, metas y comprometer a toda la institución en su cumplimiento.
- ✓ Sensibilización permanente a través de charlas a toda la institución en la cultura de la calidad.
- ✓ Apoyo de consultores especializados en ISO 9001.

OSIPTEL





Barreras encontradas

- ✓ Desconocimiento del tema de calidad.
- ✓ Escepticismo inicial.
- ✓ Resistencia a involucrarse con la implementación del sistema.
- ✓ Poca disponibilidad de tiempo por parte del personal para la documentación del SGC.



Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

- ✓ OSIPTEL ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 para los servicios de:
 - Regulación del mercado de Telecomunicaciones.
 - Realización de Proyectos para promover el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones.

Los cuales se brindan a través de sus procesos de Emisión de Normas, o de Regulación, Solución de Controversias, Solución de Reclamos de Usuarios, Generación de Proyectos del Fondo Fitel, Supervisión, de Fiscalización y Sanción.



Política de Calidad

“OSIPTEL, como organismo responsable de la supervisión de la inversión privada en telecomunicaciones, promueve el desarrollo de más y mejores servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio de la sociedad, en un marco de libre y leal competencia, y administra el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones para el logro de los objetivos del Acceso Universal.

Dentro de su ámbito de competencia, OSIPTEL establece el marco normativo y regulatorio, vela por el cumplimiento de la normativa de telecomunicaciones y provee los mecanismos adecuados para la solución de controversias entre empresas y de los reclamos de los usuarios.

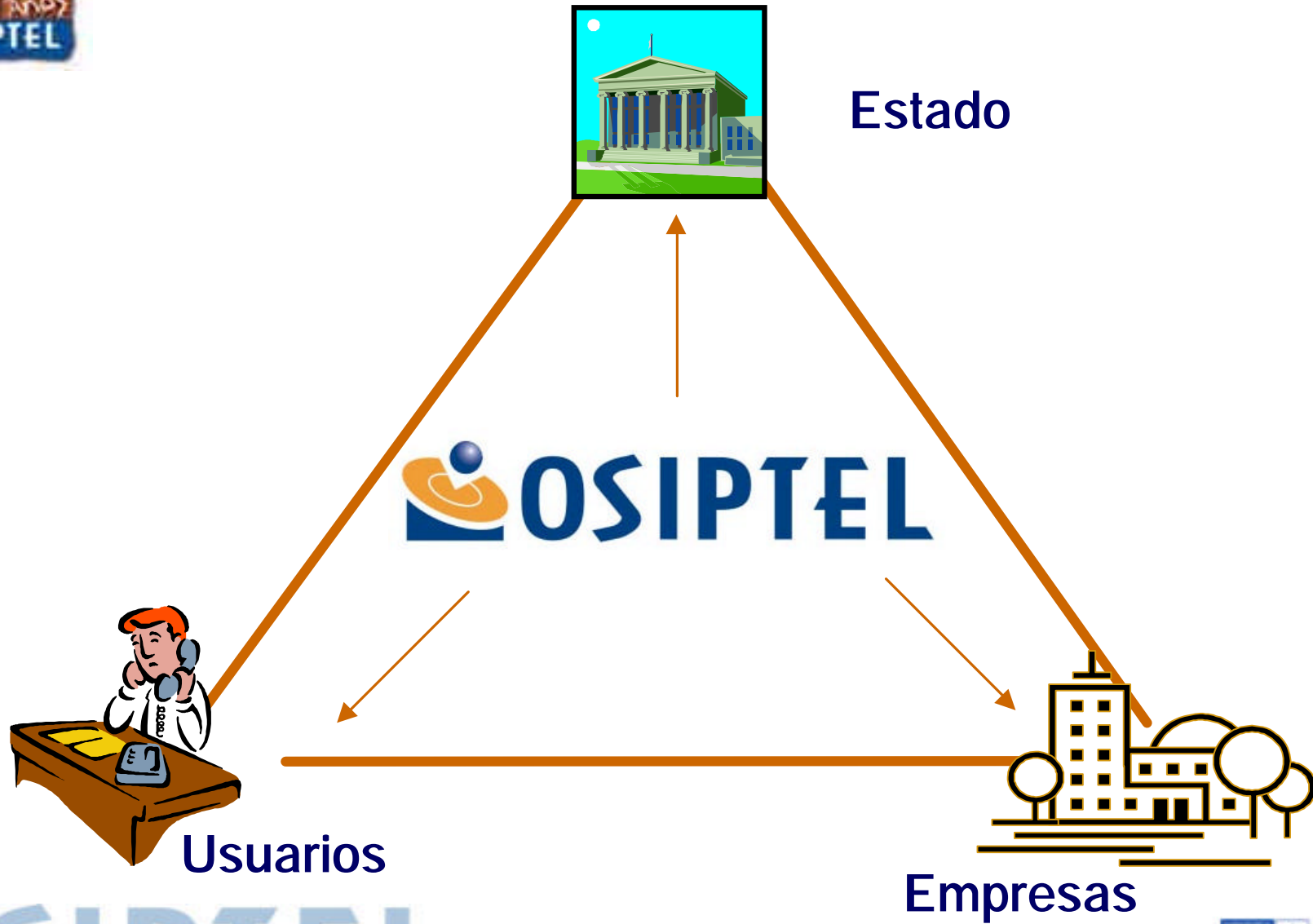
La Dirección de OSIPTEL se compromete a mantener el sistema de gestión de la calidad y cumplir con los requisitos de calidad, mejorando continuamente su eficacia para la satisfacción de los requerimientos de los usuarios, empresas y el Estado, respecto a los servicios y procesos a su cargo, contando para ello con personal calificado, permanentemente capacitado, motivado y comprometido con los objetivos institucionales.”

OSIPTEL





Nuestros Clientes



OSIPTEL





Procesos que generan valor para nuestros Clientes





Ciclo de Mejora Continua

Se toman las acciones correctivas o mejoras en los procesos a fin de alcanzar los resultados

Se planifican los procesos y los resultados esperados y normativos



Se comprueban los resultados de acuerdo a lo esperado

Se desarrollan las actividades de acuerdo con los procedimientos e instructivos aprobados



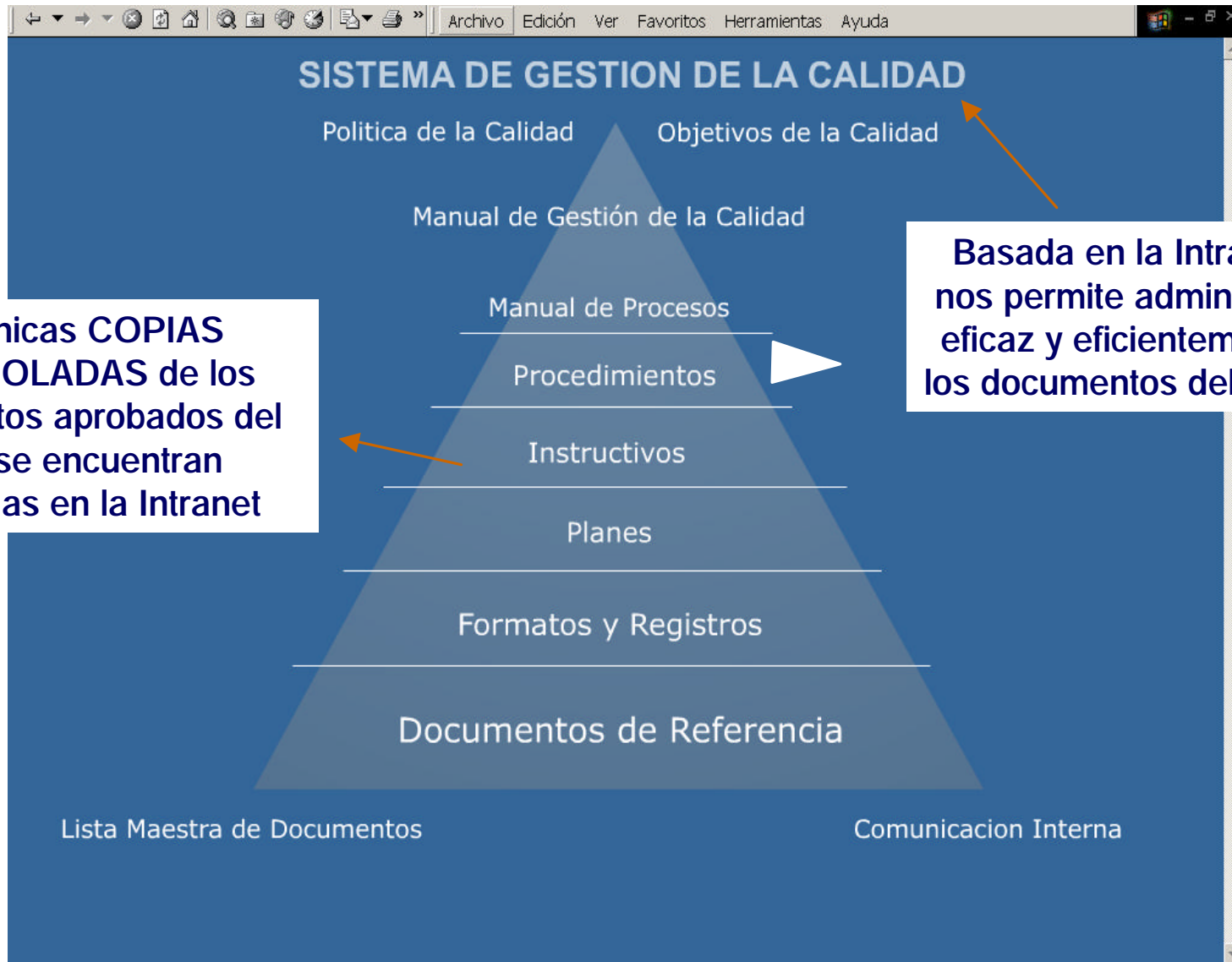
Documentación del SGC (1)

- ✓ OSIPTEL cuenta con un SGC documentado que describe su funcionamiento, el cual comprende 5 niveles de documentación:
 - (01) Manuales,
 - (02) Procedimientos,
 - (03) Instructivos,
 - (04) Planes de Calidad y
 - (05) Documentos de referencia y Formatos y Registros.

- ✓ Toda la documentación del SGC es administrada y difundida a través de la Intranet.



Documentación del SGC (2)



Las únicas COPIAS CONTROLADAS de los documentos aprobados del SGC se encuentran publicadas en la Intranet

Basada en la Intranet nos permite administrar eficaz y eficientemente los documentos del SGC



Comunicación Interna

- ✓ La Alta Dirección mantiene permanente comunicación con todo el personal por medio de charlas, reuniones informativas, publicaciones en la Intranet, memorándums, e-mails, entre otros, donde fluye la información, específica tales como:
 - Política y Objetivos de la Calidad
 - Actas de reunión de Revisión del SGC por la Alta Dirección
 - Modificaciones a la documentación del SGC
- ✓ En la documentación del SGC se incluye un formulario de comunicación interna que a todo el personal remitir sus comentarios, consultas y/o propuestas para mejorar el SGC.

OSIPTEL





Comunicación Interna

http://appsrv:90/isoweb/comunicacion/comunicacion_interna.asp - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

← Atrás → Búsqueda Favoritos Historial

Dirección http://appsrv:90/isoweb/comunicacion/comunicacion_interna.asp Ir a Vínculos >>

Formulario de Comunicación Interna

Si tuviera usted algún comentario o alguna propuesta para mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad de OSIPTEL, por favor, sírvase llenar este formulario en los espacios correspondientes. Gracias por su aporte.

De: OSIPTEL\mromero

Fecha: 29/4/2004

Examinar...

Comentario:

Asunto:

Aceptar

Listo Intranet local

Asimismo, en la sección Sistema de Gestión de la Calidad de la Intranet se ha incluido un formulario de comunicación interna que permite a todo el personal remitir sus comentarios, consultas y/o propuestas para mejorar el SGC.



Logros institucionales

OSIPTEL





Logros Organizacionales

- ✓ Eficacia en la ejecución de los procesos institucionales en términos de calidad y oportunidad en la entrega de nuestros servicios.
- ✓ Sistematizar la aplicación de las Leyes y Normas del sector en la toma de decisiones Institucionales.
- ✓ Involucrar a toda la Institución en la Cultura de la Calidad.
- ✓ Traducir la calidad en términos que pueda ser entendida y compartida por todo el personal.

OSIPTEL





Principales Logros en Procesos y Actividades

- ✓ Garantizar la consistencia y aplicación de las normas emitidas por OSIPTEL, a través de la auditorías internas (mandatos de interconexión, formación de expedientes, solución de Controversias).
- ✓ Personal más capacitado: incremento en el 100% de horas de capacitación anual.
- ✓ Reducción de los plazos para resolver acuerdos de interconexión de hasta 2 años a 32 días para el 100% de las solicitudes presentadas.
- ✓ Dismución de los plazos para atender las quejas de los Clientes a 9 días.

OSIPTEL





Perspectiva del SGC

- ✓ Orientar los resultados de la Institución en términos de eficacia y eficiencia operativa (ISO 9004), implementando herramientas que nos permitan gestionar los costos de los servicios entregados, como es el caso del ABC.
- ✓ Integrar en el marco normativo en materia de usuarios aspectos de calidad que mejoren la calidad de los servicios de telecomunicaciones.
- ✓ Propiciar en las empresas del sector de telecomunicaciones un interés hacia la calidad en los servicios y la certificación de sus procesos como mecanismo que facilita la regulación y supervisión en un marco de predictibilidad y transparencia.

OSIPTEL





Certificación ISO

BVQI

Certificate of Approval

Awarded to
OSIPTEL
CALLE LA PROSA 116 - SAN BORJA - LIMA 41
PERÚ

Bureau Veritas Quality International certifies that the Quality Management System of the above organization has been assessed and found to be in accordance with the requirements of the quality standards detailed below

QUALITY STANDARDS
ISO 9001:2000
ANSI/ASQ Q 9001:2000

SCOPE OF SUPPLY

REGULACIÓN DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES Y REALIZACIÓN DE PROYECTOS PARA PROMOVER EL ACCESO UNIVERSAL A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MEDIANTE LOS PROCESOS DE EMISIÓN DE NORMAS, REGULACIÓN, SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS, GENERACIÓN DE PROYECTOS FITTEL, SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN.

REGULATION OF TELECOMMUNICATIONS MARKET AND DEVELOPMENT OF PROJECTS TO PROMOTE UNIVERSAL ACCESS THROUGH THE PROCESSES OF ISSUING REGULATION ACTS, REGULATION, RESOLUTION OF CONTROVERSIES, RESOLUTION OF USERS COMPLAINTS, DEVELOPMENT OF PROJECTS FOR FITTEL, SUPERVISION, ENFORCEMENT AND SANCTIONS.

Original approval date: NOVEMBER 29th, 2003

Subject to the continued satisfactory operation of the organization's Quality Management System, this Certificate is valid for a period of three years from:
NOVEMBER 29th, 2003

Date: NOVEMBER 29th, 2003

Managing Office:
Bureau Veritas Quality International
Av. Camino Real 300 - Torre Central del Comercio
Comercial Camino Real - Piso 14 - Lima 27 - Perú

Peredoza

For: BVQI de Perú Sociedad Certificadora Ltda.
Paseo No. 5, 11, 17° andar, 20040-000
Río de Janeiro - RJ - Brasil

ANSI-RAB ACCREDITED
QMS

UKAS
QUALITY MANAGEMENT
9001

Managing Office:
For BVQI de Perú Sociedad Certificadora Ltda.
Paseo No. 5, 11, 17° andar, Centro 20040 - 000 - Rio de Janeiro RJ, Brasil

Certificate n°: 141647

BVQI

Certificate of Approval

Awarded to
OSIPTEL
CALLE LA PROSA 116 - SAN BORJA - LIMA 41
PERÚ

Bureau Veritas Quality International certifies that the Quality Management System of the above organization has been assessed and found to be in accordance with the requirements of the quality standards detailed below

QUALITY STANDARDS
BS EN ISO 9001:2000

SCOPE OF SUPPLY

REGULACIÓN DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES Y REALIZACIÓN DE PROYECTOS PARA PROMOVER EL ACCESO UNIVERSAL A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MEDIANTE LOS PROCESOS DE EMISIÓN DE NORMAS, REGULACIÓN, SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS, GENERACIÓN DE PROYECTOS FITTEL, SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN.

REGULATION OF TELECOMMUNICATIONS MARKET AND DEVELOPMENT OF PROJECTS TO PROMOTE UNIVERSAL ACCESS THROUGH THE PROCESSES OF ISSUING REGULATION ACTS, REGULATION, RESOLUTION OF CONTROVERSIES, RESOLUTION OF USERS COMPLAINTS, DEVELOPMENT OF PROJECTS FOR FITTEL, SUPERVISION, ENFORCEMENT AND SANCTIONS.

Original approval date: NOVEMBER 29th, 2003

Subject to the continued satisfactory operation of the organization's Quality Management System, this Certificate is valid for a period of three years from:
NOVEMBER 29th, 2003

Date: NOVEMBER 29th, 2003

Managing Office:
Bureau Veritas Quality International
Av. Camino Real 300 - Torre Central del Comercio
Comercial Camino Real - Piso 14 - Lima 27 - Perú

Peredoza

UKAS
QUALITY MANAGEMENT
9001

Managing Office:
For BVQI de Perú Sociedad Certificadora Ltda.
Paseo No. 5, 11, 17° andar, Centro 20040 - 000 - Rio de Janeiro RJ, Brasil

Certificate n°: 141647

OSIPTEL





Exige toda la información.



Lo que debes saber

Si el teléfono está cortado por falta de pago, ¿qué plazo tiene la empresa para reponer el servicio?

En caso de terminar mi contrato de telefonía con deuda pendiente, ¿Qué plazo tiene la empresa operadora para cobrarme los montos adeudados?

OSIPTEL Te orienta

Campañas de ORIENTACION de OSIPTEL

Procedimiento de RECLAMOS

Derechos y Obligaciones de Usuarios y Empresas

OSIPTEL Te informa

MTC continúa evaluando informe de Telefónica

(El Comercio, Pág. b5) ¿Hasta cuándo? Esa debe ser la pregunta que se hace la empresa Telefónica. La respuesta no llega. Esto debido a que durante su presentación ante la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República, el titular del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) recordó que su portafolio notificó a la empresa concesionaria Telefónica del Perú los fundamentos de la decisión de su despacho respecto de no prorrogarles el contrato de concesión

[...ver más](#)

www.osiptel.gob.pe

Novedades

- Resolución que establece el Recurso especial contra la resolución que fijó el valor del factor de productividad **¡Nuevo!**
- Nota de Prensa: OSIPTEL ratifica el valor de 10.07% anual del Factor de Productividad para Telefonía Fija

Seminario a Empresas



Factor de Productividad



Calcula el plan más conveniente DE ACUERDO A TU CONSUMO

Certificación ISO 9001:2000

Comunícate con el Presidente de OSIPTEL

CONSULTA DE EXPEDIENTES EN LINEA



Planificación de Nuestros Procesos

Proceso de Regulación



OSIPTEL



Documentación del SGC (3)

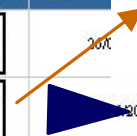
Proceso:

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTOS

CODIGO	TITULO	DOCUMENTO	FECHA A		
<u>P-PAP-01</u>	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE USUARIOS		2004		
<u>P-PAP-02</u>	CAPACITACION		2004	06	
<u>P-PAP-03</u>	EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACION DEL CLIENTE		01.06/2004	04	
<u>P-PAP-04</u>	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS		01.06/2004	05	
<u>P-PAP-05</u>	EVALUACION Y SELECCION DE PROVEEDORES		23/09/2003	03	
<u>P-PAP-06</u>	ATENCIÓN DE QUEJAS DE CLIENTES		26/05/2004	04	
<u>P-PEN-01</u>	EMISION DE NORMAS POR EL CONSEJO DIRECTIVO O GERENCIA GENERAL		26/05/2004	06	
<u>P-PEN-02</u>	APROBACION U OBSERVACION DE ACUERDOS DE INTERCONEXION		26/05/2004	03	
<u>P-PEN-03</u>	EMISION DE MANDATOS DE INTERCONEXION		26/05/2004	03	
<u>P-PFS-01</u>	IMPOSICIÓN DE SANCIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS POR GERENCIA GENERAL		26/05/2004	06	
<u>P-PFS-02</u>	IMPOSICIÓN DE SANCIONES POR EL TRASU		06/09/2004	05	

Todo el personal tiene acceso a consultar los planes de calidad, procedimientos e instructivos y formatos del SGC





Documentación del SGC (4)

permanentes. Estas quejas no generarán SAC.

De otro lado, cuando las quejas de cliente no correspondan a alguno de los servicios del SGC, se registrarán y serán atendidas de acuerdo al procedimiento, pero no generarán SAC.

7. Descripción

Act.	Responsable	Descripción
1	JAID / Coordinador de Servicio al Usuario / UO	<ul style="list-style-type: none">- JAID: recibe el Formato manual de Quejas de Clientes (anexo 3) y procede de acuerdo con el instructivo I-PSG-02 Trámite Documentario y deriva al Coordinador de Servicio al Usuario.- Coordinador de Servicio al Usuario: recibe los formularios de quejas de la web.- UO: identifica una queja de cliente y la remite a Coordinador de Servicio al Usuario.
2	Coordinador de Servicio al Usuario	<ul style="list-style-type: none">- Registra las quejas de clientes en el Sistema de Registro de Quejas de la Intranet y las remite para el tratamiento correspondiente al gerente de la UOC, a través del GED y/o correo electrónico.
3	UOC / Gerente	<ul style="list-style-type: none">- Designa a funcionario para atender la queja y comunica a Coordinador de Servicio al Usuario por correo electrónico.
4	UOC / Funcionario designado	<ul style="list-style-type: none">- Analiza las causas que originaron la queja y propone las acciones necesarias para atenderla.- Elabora proyecto de respuesta y lo envía al gerente de la UOC para aprobación y trámite.
5	UOC / Gerente	<ul style="list-style-type: none">- Recibe y revisa documentación actuada (escrito / formato, proyecto de carta, etc.), si la documentación es conforme determina la procedencia o no de la queja, caso contrario dispone corrección.- Cuando la UOC lo considere conveniente generará una SAC de acuerdo con lo establecido en P-PSG-03.- Dispone el envío de la respuesta al Cliente

