Tel: +511 7123300
www.bdo.com.pe

BDO CONSULTING S.A.C.
Av. Antonio Miro
Quesada 425
Piso 10, Oficina 1005
Magdalena
LIMA 27- PERU

Señor
Carlos Maesaka
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL
Calle De La Prosa N° 136
San Borja. -

Lima, 22 de abril de 2021

BDO-OSP7

Referencia: Segundo Entregable (versión #3) - Desarrollo de Alternativas de Solución (Planteamiento de Alternativas de Solución)

Subsanación de Observaciones
Servicio de Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios
Concurso Público N° 007-2020/OSIPTEL

De nuestra mayor consideración:

A través de la presente, hacemos entrega del "Segundo Entregable" del Servicio de Consultoría para el Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios, en reemplazo de la versión entregada el día de ayer, ya que, identificamos un error involuntario asociado con el reemplazo del CUN P02.1, A1 como parte de la subsanación de las observaciones recibidas mediante Carta 00211-OAF/UABT/2021.

De acuerdo a los Términos de Referencia del Servicio el producto incluye un archivo PDF y Editable.

Quedamos a su disposición para las consultas que estime necesarias.

Atentamente,

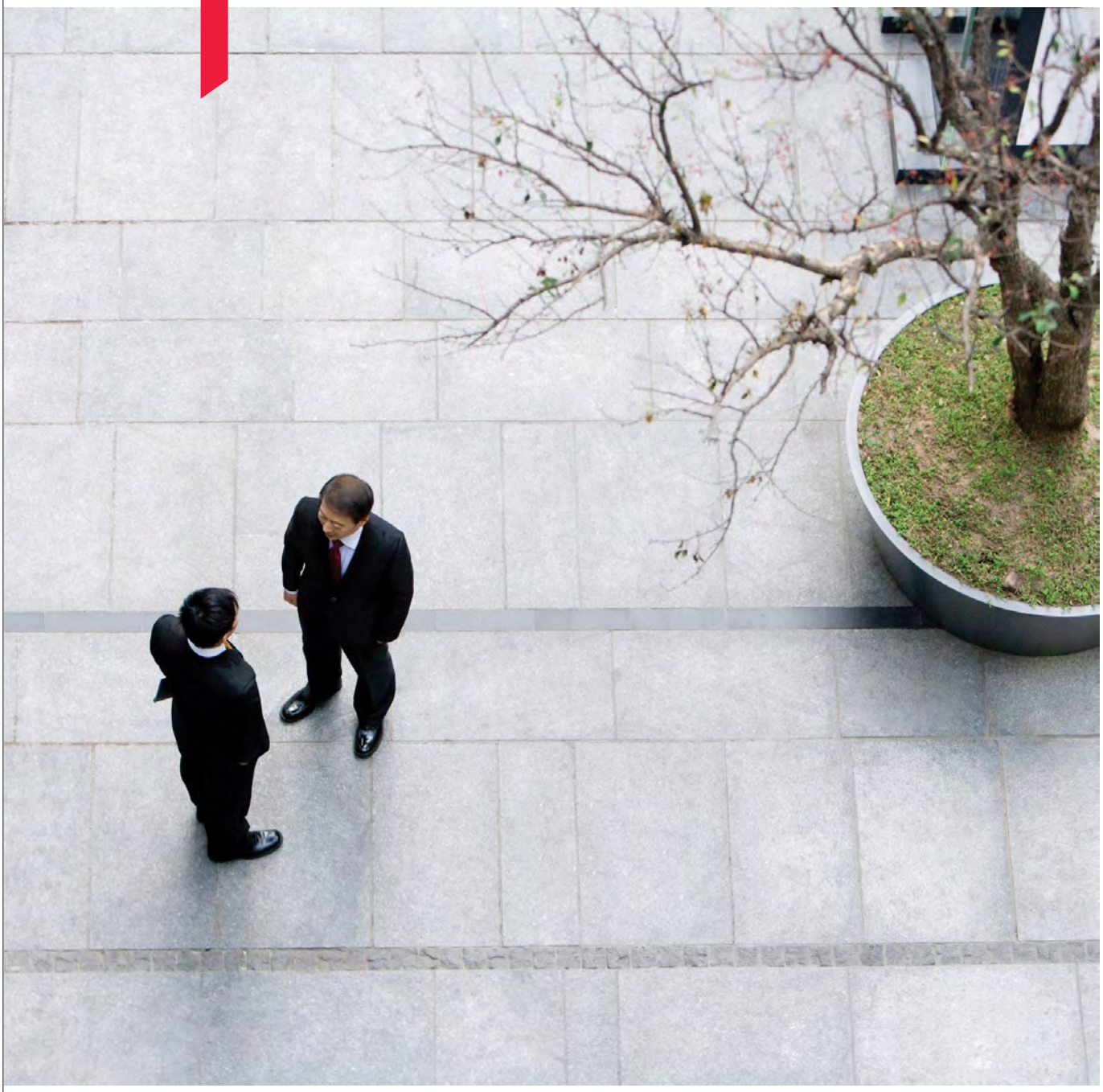
[redacted]

VICTOR BACIGALUPO ALBA
Gerente
BDO Consulting S.A.C.
Telf.: (511) 7123300
Celular: 981502229
vbacigalupo@bdo.com.pe

Av. Antonio Miro Quesada 425
(Ex Juan de Aliaga)
Piso 10, oficina 1005
Magdalena del Mar. Lima 17
PERÚ

BDO Consulting S.A.C., una sociedad anónima cerrada peruana, es miembro de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas.

BDO es el nombre comercial de la red BDO y de cada una de las empresas asociadas de BDO.



Servicio de rediseño del proceso de solución de reclamos de usuarios del OSIPTEL

Entregable No.2 - Alternativas de Solución (versión 3)

[abril, 2021]

[redacted]

Víctor Bacigalupo Alba
Jefe de Proyecto

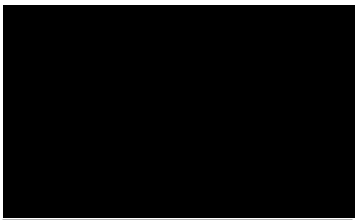
BDO

CONTENIDO

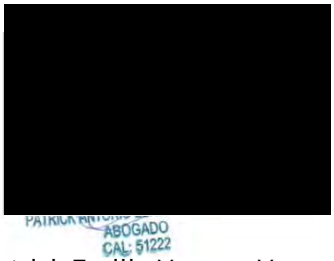
INTRODUCCIÓN 4
1. PROBLEMA IDENTIFICADO Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 6
1.1. Estructura de Procesos AS IS 6
1.2. Problemática Identificada 8
1.3. Oportunidades de Mejora 9
2. MAPA DE PROCESOS REDISEÑADO 11
2.1. Mapa de Procesos TO BE 12
2.2. Sustento de la Derivación del Mapa de Procesos TO BE 14
3. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO REDISEÑADO Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN 18
3.1. Características del Proceso Rediseñado y Automatizado 18
3.2. Alternativas de Solución de Procesos 29
3.3. Alternativas de Solución Tecnológica 33
3.4. Funcionalidades Complementarias 37
3.5. Componentes de Servicios y Niveles de Información 38
3.6. Explotación de la Información 41
4. MODELAMIENTO Y CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO REDISEÑADO 46
4.1. Alternativa # 1 47
4.1.1. Diagrama de Interacción 48
4.1.2. Diagrama de Proceso (Colaborador); BPMN 2.0 48
4.1.3. Ficha y MAPA de Proceso Nivel 0 (Colaborador) 48
4.1.4. Ficha y Diagrama de Proceso Nivel 1 (Colaborador) 48
4.1.5. Ficha de Proceso Nivel 2 (Colaborador) 48
4.1.6. Diagrama de Proceso (Técnico); BPMN 2.0 48
4.1.7. Ficha y MAPA de Proceso Nivel 0 (Técnica) 48
4.1.8. Ficha y Diagrama de Proceso Nivel 1 (Técnica) 48
4.1.9. Ficha de Proceso Nivel 2 (Técnica) 48
4.1.10. Caso de Uso de Negocio 48
4.2. Alternativa # 2 49
4.2.1. Diagrama de Interacción 50
4.2.2. Diagrama de Proceso (Colaborador); BPMN 2.0 50
4.2.3. Ficha y MAPA de Proceso Nivel 0 (Colaborador) 50
4.2.4. Ficha y Diagrama de Proceso Nivel 1 (Colaborador) 50
4.2.5. Ficha de Proceso Nivel 2 (Colaborador) 50
4.2.6. Diagrama de Proceso (Técnico); BPMN 2.0 50
4.2.7. Ficha y MAPA de Proceso Nivel 0 (Técnica) 50

4.2.8. Ficha y Diagrama de Proceso Nivel 1 (Técnica) 50
4.2.9. Ficha de Proceso Nivel 2 (Técnica) 50
4.2.10. Caso de Uso de Negocio 50
4.3. Alternativa # 3 51
4.3.1. Diagrama de Interacción 52
4.3.2. Diagrama de Proceso (Colaborador); BPMN 2.0 52
4.3.3. Ficha y MAPA de Proceso Nivel 0 (Colaborador) 52
4.3.4. Ficha y Diagrama de Proceso Nivel 1 (Colaborador) 52
4.3.5. Ficha de Proceso Nivel 2 (Colaborador) 52
4.3.6. Diagrama de Proceso (Técnico); BPMN 2.0 52
4.3.7. Ficha y MAPA de Proceso Nivel 0 (Técnica) 52
4.3.8. Ficha y Diagrama de Proceso Nivel 1 (Técnica) 52
4.3.9. Ficha de Proceso Nivel 2 (Técnica) 52
4.3.10. Caso de Uso de Negocio 52
5. CONCLUSIONES 53
6. ANEXOS 67
6.1. Anexo 1 - Relación de Reuniones Sostenidas 67
6.2. Anexo 2 - Oportunidades de Mejora Identificadas 72
6.3. Anexo 3 - Componentes de Servicio y Niveles de Información (Fichas de Servicios) 97
6.4. Anexo 4 - Definiciones de Negocio en base a las Oportunidades de Mejora 98
6.5. Anexo 5 - Alternativa # 1_Diagrama de Interacción 99
6.6. Anexo 6 - Alternativa # 1_Diagrama de Proceso (Colaborador); BPMN 2.0 100
6.7. Anexo 7 - Alternativa # 1_Ficha de Proceso Nivel 0 (Colaborador) 101
6.8. Anexo 8 - Alternativa # 1_Ficha y Diagrama de Proceso Nivel 1 (Colaborador) 102
6.9. Anexo 9 - Alternativa # 1_Ficha de Proceso Nivel 2 (Colaborador) 103
6.10. Anexo 10 - Alternativa # 1_Diagrama de Proceso (Técnico); BPMN 2.0 104
6.11. Anexo 11 - Alternativa # 1_Ficha de Proceso Nivel 0 (TÉCNICA) 105
6.12. Anexo 12 - Alternativa # 1_Ficha y Diagrama de Proceso Nivel 1 (TÉCNICA) 106
6.13. Anexo 13 - Alternativa # 1_Ficha de Proceso Nivel 2 (TÉCNICA) 107
6.14. Anexo 14 - Alternativa # 1_Caso de Uso de Negocio 108
6.15. Anexo 15 - Alternativa # 2_Diagrama de Interacción 109
6.16. Anexo 16 - Alternativa # 2_Diagrama de Proceso (Colaborador); BPMN 2.0 110
6.17. Anexo 17 - Alternativa # 2_Ficha de Proceso Nivel 0 (Colaborador) 111
6.18. Anexo 18 - Alternativa # 2_Ficha y Diagrama de Proceso Nivel 1 (Colaborador) 112
6.19. Anexo 19 - Alternativa # 2_Ficha de Proceso Nivel 2 (Colaborador) 113
6.20. Anexo 20 - Alternativa # 2_Diagrama de Proceso (Técnico); BPMN 2.0 114

6.21. Anexo 21 - Alternativa # 2_Ficha de Proceso Nivel 0 (TÉCNICA) 115
6.22. Anexo 22 - Alternativa # 2_Ficha y Diagrama de Proceso Nivel 1 (TÉCNICA) 116
6.23. Anexo 23 - Alternativa # 2_Ficha de Proceso Nivel 2 (TÉCNICA) 117
6.24. Anexo 24 - Alternativa # 2_Caso de Uso de Negocio 118
6.25. Anexo 25 - Alternativa # 3_Diagrama de Interacción 119
6.26. Anexo 26 - Alternativa # 3_Diagrama de Proceso (Colaborador); BPMN 2.0 120
6.27. Anexo 27 - Alternativa # 3_Ficha de Proceso Nivel 0 (Colaborador) 121
6.28. Anexo 28 - Alternativa # 3_Ficha y Diagrama de Proceso Nivel 1 (Colaborador) 122
6.29. Anexo 29 - Alternativa # 3_Ficha de Proceso Nivel 2 (Colaborador) 123
6.30. Anexo 30 - Alternativa # 3_Diagrama de Proceso (Técnico); BPMN 2.0 124
6.31. Anexo 31 - Alternativa # 3_Ficha de Proceso Nivel 0 (TÉCNICA) 125
6.32. Anexo 32 - Alternativa # 3_Ficha y Diagrama de Proceso Nivel 1 (TÉCNICA) 126
6.33. Anexo 33 - Alternativa # 3_Ficha de Proceso Nivel 2 (TÉCNICA) 127
6.34. Anexo 34 - Alternativa # 3_Caso de Uso de Negocio 128
6.35. Anexo 35 - Análisis Comparativo de las Alternativas #1 y #3 129
6.36. Anexo 36 - Reglas de Negocio y Casos de Excepción 151
6.37. Anexo 37 - Tipo de Datos del Negocio 160



Juan Carlos Cáceda Huambachano
Especialista de Procesos



Patrick Zerillo Vergara Vergara
Especialista Legal

César Hinostroza Sisniegas
Especialista en Tecnologías de Información

INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, al igual que todas las instituciones del gobierno, tiene como marco de acción los lineamientos de transformación para la modernización del Estado, y se encuentra en un proceso de reforma interna con la finalidad de orientar su gestión hacia la trasparencia y el servicio al ciudadano, buscando obtener mayores niveles de eficiencia y calidad en la prestación de sus servicios.

En este sentido, desde el año pasado el OSIPTEL viene desarrollando acciones hacia el diseño y futura implementación de un nuevo sistema para la solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, bajo un enfoque integrado y en entorno virtual.

El presente estudio tiene como finalidad revisar, diagnosticar y diseñar la mejor alternativa de optimización y/o rediseño del proceso de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, en segunda instancia (en adelante, proceso de solución de reclamos de usuarios). El alcance del rediseño abarca el ámbito de acción del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) y busca hacer más ágil el proceso e identificar las actividades en las que se pueda aplicar las tecnologías de información, buscando la optimización de las operaciones y contemplando los lineamientos de Gobierno Digital del Estado.

Si bien como alcance no se considera la automatización de los procesos, los documentos que de este servicio se deriven sentarán las bases para la futura automatización del proceso rediseñado; bajo la mejor alternativa evaluada y seleccionada.

Los componentes de este servicio son cinco, (1) un análisis situacional, (2) la identificación de problemas, sus causas y efectos, (3) el desarrollo de alternativas de solución, (4) la determinación de los costos de cada alternativa de solución, y (5) la evaluación técnica y económica de las alternativas de solución propuestas, así como la selección de la mejor opción.

Este documento corresponde al Segundo Entregable del servicio, el cual contempla el componente 3 antes señalado, y contiene, entre otros, lo siguiente: (1) Planteamiento de tres alternativas de solución al problema identificado, y (2) Modelamiento aplicando la notación BPMN 2.0, caracterización y análisis integral del proceso rediseñado.

Cabe señalar que, para el desarrollo del servicio, se ha planteado un esquema de trabajo participativo, que involucra una constante interacción con los principales actores clave de proceso de solución de reclamos de usuarios (en el Anexo 1 se muestra la relación de reuniones sostenidas y sus participantes), tanto para el relevamiento de información, como para la validación y definiciones propias del negocio. Asimismo, se tendrá la participación activa de agentes que cumplen un rol revisor/aprobador, como son la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y la Oficina de Tecnologías de la Información, cada uno en la materia que le corresponde.

El modelado operacional del proceso deseado (TO BE), se ha desarrollado para cada una de las alternativas de solución planteadas, bajo un enfoque de procesos en entorno virtual. Se ha cumplido con lo que señala: (1) la Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SG, (2) los lineamientos de la Resolución de Gerencia General N°008-2021-GG/OSIPTEL implementación de la gestión por procesos del Osiptel, con énfasis en el punto 5.5. Criterios para la validación de procesos, (3) los lineamientos para la documentación de procesos en Osiptel del 20.01.2021 (propuesto por la empresa consultora), incluyendo las oportunidades de mejora remitidas por el Equipo de Procesos del OSIPTEL por correo electrónico el día 22.01.2021, y (4) la notación BPMN 2.0.

Por otro lado, es importante indicar que, para la elaboración de la propuesta de rediseño del proceso de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones del OSIPTEL se ha tomado como base las oportunidades de mejora identificadas en los procesos actuales, las necesidades y expectativas del equipo de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos – STSR un benchmarking general realizado en base a información pública disponible; en países como Colombia, Chile, Uruguay, entre otros,

así como las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio de solución de reclamos del OSIPTEL (identificados a través de la encuesta realizada como parte del informe de diagnóstico; Entregable No.1).

Finalmente, y a manera de facilitar la lectura del presente documento, a continuación, detallamos la estructura del Entregable:

En el Capítulo 1 se muestra la principal problemática identificada en la situación actual, y las oportunidades de mejora asociadas al análisis de los procesos; el Capítulo 2 muestra la estructura de procesos rediseñada, para darle un enfoque más ágil; el Capítulo 3 describe las características generales del proceso bajo un enfoque de rediseño y automatización; el Capítulo 4 detalla las alternativas de solución propuestas; y finalmente, en el Capítulo 5 se muestran las principales conclusiones en base al análisis integral del proceso rediseñado.

1. PROBLEMA IDENTIFICADO Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el presente capítulo se muestra la estructura actual de los procesos para la solución de reclamos (línea de base AS IS entregado por el OSIPTEL según los TDR de presente servicio; procesos a diciembre 2019), sobre la cual, en el informe anterior, Entregable No.1 – Situación Actual, se sustentó la problemática identificada basándose en puntos de atención o evidencias (PAT), problemática que refrescaremos y complementaremos en la sección 1.2. Por otro lado, sobre la base de dicha problemática se identificaron un conjunto de oportunidades de mejora (OM) en los procesos actuales, la cual se mostrará en la sección 1.3, y que, además, sirvió de base para el rediseño y definiciones de negocio.

1.1. ESTRUCTURA DE PROCESOS AS IS

En esta sección se muestra la estructura de procesos actual (AS IS), la cual está conformada por 13 procesos de Nivel 1 (N1) y 30 procesos de Nivel 2 (N2).

N1	PROCESOS NIVEL 1	N2	PROCESOS NIVEL 2
1	Recepción y admisibilidad de expedientes	1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora
		1.2	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario
2	Recepción de documentación adicional para el expediente	2.1	Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora
		2.2	Recepción de documentación adicional para el expediente
3	Calificación y asignación del expediente	3.1	Calificación y asignación del expediente
		3.2	Asignación de la organización interna en el SITRAM (Sistema para la gestión resolutiva del TRASU)
		3.3	Reasignación del expediente
		3.4	Des asignación del expediente
4	Digitalización del expediente y documentación adicional	4.1	Digitalización del expediente y documentación adicional
5	Armado del expediente	5.1	Armado del expediente
6	Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	6.1	Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final
		6.2	Emisión de la Resolución de Enmienda
		6.3	Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente

N1	PROCESOS NIVEL 1	N2	PROCESOS NIVEL 2
		6.4	Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución
		6.5	Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo
		6.6	Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes
7	Organización y convocatoria de la sesión	7.1	Organización y Convocatoria de la sesión
8	Elaboración e impresión del acta de sesión	8.1	Elaboración e impresión del Acta de Sesión
9	Notificación de las resoluciones	9.1	Notificación de las resoluciones
		9.2	Publicación de Edicto
10	Anexo de documentación al expediente y foliación	10.1	Anexo de documentación al expediente y foliación
11	Archivo del expediente	11.1	Archivo del expediente
		11.2	Remisión del archivo central
12	Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	12.1	Elaboración del informe semestral de denuncias
		12.2	Elaboración del informe semestral de infracciones al procedimiento (Queja)
		12.3	Elaboración del informe semestral de infracciones de evaluación del cumplimiento
		12.4	Revisión de casos especiales
		12.5	Verificación de medidas correctivas
		12.6	Imposición de sanciones del TRASU
13	Denuncias	13.1	Atención de denuncias

Esta información forma parte de los señalado en los Términos de Referencia del presente servicio, en su sección de Anexo (listado de procesos de solución de reclamos de usuarios a diciembre de 2019).

1.2. PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA

En esta sección se describen doce (12) categorías que agrupan la principal problemática identificada en el proceso de solución de reclamos. Estas son algunas de las limitaciones que serán cubiertas como parte del rediseño y del desarrollo de los componentes de las siguientes fases del presente servicio.

Categoría	Descripción
Falta de una visión integral de reclamos de primera y segunda instancia.	Actualmente en la STSR, no se dispone, con facilidad y con la oportunidad necesaria, de la información de reclamos presentados en primera instancia (no se tiene un acceso directo a dicha información que es necesaria para la toma de decisiones). Asimismo, existen deficiencias en los mecanismos de transferencia de información actual entre la empresa operadora y el OSIPTEL, lo cual genera inconvenientes y una serie de actividades manuales y de seguimiento.
Errores en la transferencia de información de recursos de apelación, quejas y denuncias.	Continuamente se presentan errores o remisión de información incompleta por parte de las empresas operadoras respecto a los expedientes e información adicional de apelaciones y quejas, generando actividades manuales de corrección de datos en las herramientas tecnológicas del OSIPTEL. Cabe precisar que, el OSIPTEL tampoco ha definido con exactitud los datos mínimos requeridos, en cada caso, para la solución de reclamos de usuarios según la materia reclamable por éste.
Limitaciones en la integración de herramientas tecnológicas.	Existen deficiencias en la interoperabilidad entre las herramientas tecnológicas del OSIPTEL (falta de integración o integración parcial entre los sistemas), generando incidencias y reprocesos.
Insuficientes herramientas tecnológicas para la gestión de reclamos de usuarios.	Existen limitaciones en cuanto a las funcionalidades de los sistemas del OSIPTEL (lo que obliga a trabajar manualmente), lo cual no permite resolver ágilmente los expedientes, incluso en algunos casos se requiere la intervención de la OTI para continuar el ciclo de atención de los expedientes (realizar configuraciones mediante programación, entre otros).
Necesidad de actualizar el marco normativo de solución de reclamos, a fin de soportar la mejora de los procesos.	Existe la necesidad de actualizar el marco normativo de solución de reclamos, a fin de soportar la mejora de los procesos (procesos deseados), así como su actualización para alinearla a ciertas disposiciones contenidas en el DS que aprueba el Reglamento del DL N°1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
Falta de agilidad y celeridad en resolución de recursos de apelación, quejas y denuncias, entre otros.	Existe una cantidad importante de actividades manuales, de ejecución y de seguimiento, y también una importante dependencia ante la OTI (para adecuaciones en los sistemas, emisión de reportes, entre otros) que no permiten atender ágilmente los recursos de apelación, quejas, y denuncias, entre otros.
Falta de definición y/o formalización de algunas reglas de negocio y criterios de actuación.	Existen algunas reglas de negocio y criterios de actuación que no han sido definidas y/o formalizadas por el OSIPTEL, lo cual impacta en la atención del proceso de solución de reclamos de usuarios de una forma estándar.

Categoría	Descripción
Limitaciones en la gestión digital de expedientes, denuncias y actas.	Existen limitaciones relacionados con la gestión digital de expedientes, denuncias y actas, lo cual no es una realidad actualmente, debido a que estos documentos se gestionan aún por correo electrónico o en físico, careciendo de soporte tecnológico.
Limitaciones en el control de Archivo de Expedientes.	Existen limitaciones relacionados con el control del archivo de los expedientes solicitados por el personal de la STSR; este control es manual y por correo electrónico.
Cumplimiento de resoluciones y sanciones.	Actualmente algunas empresas operadoras vienen entregando cartas de cumplimiento para demostrar que vienen cumplido por lo estipulado en las resoluciones del TRASU, sin embargo, no se realiza verificación de la documentación de cumplimiento entregada.
Necesidad de realizar un seguimiento al desempeño de Analistas.	Existen limitaciones para medir el desempeño de los analistas o asistentes legales sobre el proceso de solución de reclamos de usuarios, por no contar con una capa analítica de información que permita analizar este y otros.
Limitaciones para la explotación de información	Existen limitaciones para la explotación de información para la toma de decisiones. Existe un grupo limitado de reportes que se extraen directo del sistema base de solución de reclamos de usuarios (reportes básicos), pero también existe una alta dependencia frente a la OTI para una explotación a un mayor alcance y detalle de la información registrada en los sistemas actuales.

1.3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

En relación a la problemática señalada, a continuación, se describen las principales oportunidades de mejora (OM) identificadas en los procesos actuales (AS IS), las cuales han sido clasificadas por clase o categoría (Procesos, Información, Tecnología, Organización, Normativo, entre otros) para un mejor aprovechamiento de dicha información.

Las Oportunidades de Mejora (OM) guardan relación a la problemática encontrada y descrita en el Informe de Diagnóstico, Secciones 4.1.1 y 4.1.2, en donde se hizo un análisis e identificación de puntos de atención o problemas en los procesos actuales (AS IS), especificando sus causas y efectos, y sustentándolo mediante evidencias documentadas (códigos de evidencia PAT). Asimismo, dichos puntos de atención están clasificados por categorías, las cuales están relacionadas con los 12 principales problemas señalados en la sección anterior del presente informe.

En la Matriz de Oportunidades de Mejora, se muestra una columna con los códigos PAT (código de evidencia de los Puntos de Atención / Problemas) contenidos en la matriz de diagnóstico del Entregable anterior. Esto para clarificar la vinculación de los problemas con las OM.

En el Anexo 2 se muestra una matriz con la siguiente estructura:

Cod.	Descripción de la Oportunidad de Mejora	Clase	Sub-Clase	Procesos AS IS (Origen de la OM)	Puntos de Atención (Código PAT)
OM_1					
OM_2					
…					
OM_N					

Nota: La matriz que se muestra en el Anexo 2 contiene otras columnas adicionales, que corresponden a definiciones para el TO BE; en las secciones del presente informe que se presentarán más adelante, se hará referencia a dichas columnas e información adicional.

La información mostrada en el Anexo (Descripción de la Oportunidades de Mejora) sirvió de base para el rediseño del proceso de solución de reclamos, y para las definiciones de negocio que el Osiptel debía realizar en base a las pautas de la empresa consultora. Si bien esas definiciones de negocio son parte del rediseño, también se considera como un input importante para las siguientes fases del servicio, en la cual se especificarán los requerimientos técnicos funcionales, el modelo de datos, casos de uso de sistemas, entre otros.

2. MAPA DE PROCESOS REDISEÑADO

En el presente capítulo se muestra la propuesta de estructura de procesos para la solución de reclamos rediseñada (TO BE), y una comparativa de las estructuras de los procesos AS IS y TO BE para poder visualizar cómo se pasa de un estado al otro.

Cabe señalar que, para la propuesta de rediseño, se ha tomado en consideración la normativa vigente que regula el marco de las telecomunicaciones y de los procesos administrativos dentro de los cuáles se enmarca el accionar del Tribunal Administrativo de Solución Reclamos de Usuarios (TRASU). Al respecto, se tiene como marco general, el Texto Único Ordenado de la Ley No.27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, mediante el cual se da a conocer la aplicación de los principios del debido procedimiento administrativo. Por otro lado, se ha revisado la normativa interna de OSIPTEL, entre las que destacan la Resolución de Consejo Directivo No.047-2015-CD-OSIPTEL, que aprueba Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las cuáles regulan la interacción entre el TRASU, la empresa operadora y el usuario, utilizadas en el análisis y pronunciamiento, así como en la verificación e imposición de sanciones, entre otros. Cabe precisar que, como parte del análisis, se ha identificado la necesidad de una serie de modificaciones a la normativa interna, según las oportunidades de mejora identificadas, a fin de favorecer el rediseño de los procesos y la posterior implementación del proceso mejorado y automatizado, sin necesidad de vulnerar los derechos del usuario y el debido procedimiento administrativo.

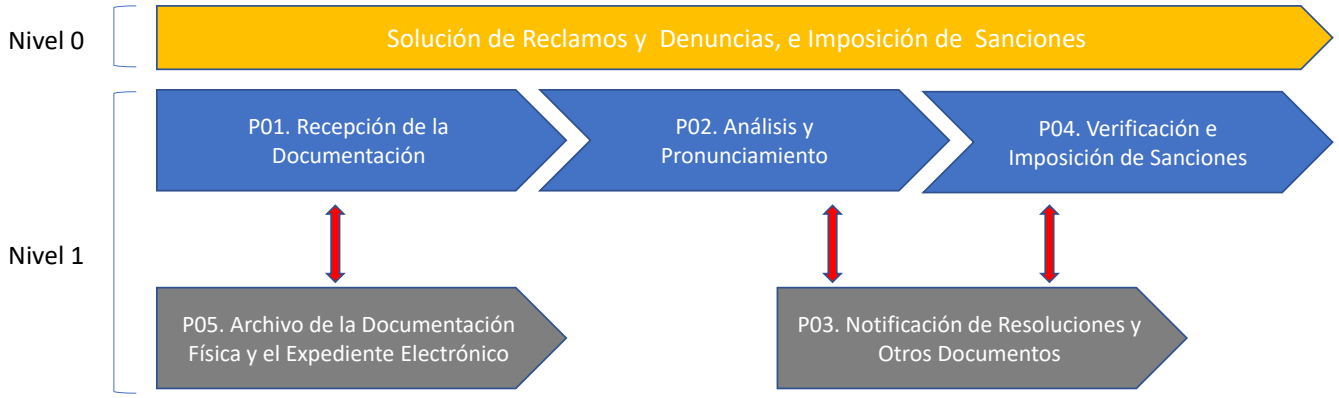
Posteriormente, en el capítulo “Caracterización del Proceso Rediseñado y Alternativas de Solución” se describen las principales características que debe contemplar el proceso de solución de reclamos rediseñado, en busca de agilidad, eficiencia y flexibilidad, bajo un entorno virtual (características comunes para las tres alternativas de solución propuestas), y sobre esa base plantear tres (03) alternativas de solución a nivel de procesos, y tres (03) alternativas tecnológicas para la implementación de éstas.

En el capítulo “Desarrollo de las Alternativas de Solución” se muestra el modelado operacional para cada una de las tres (03) alternativas de solución propuestas.

A continuación, se presenta la propuesta de estructura de procesos para la solución de reclamos rediseñada (TO BE), y una comparativa de las estructuras de los procesos AS IS y TO BE para poder visualizar como se pasa de un estado al otro.

2.1. MAPA DE PROCESOS TO BE

En esta sección, se muestra el Mapa de Procesos TO BE a Nivel 0 y Nivel 1. Posteriormente, a través del inventario de procesos se detallará la descomposición del Nivel 1 en el Nivel 2.



A continuación, se muestra el inventario de procesos TO BE, el cual está compuesto por cinco (05) procesos de Nivel 1 y 10 procesos de Nivel 2.

N0	N1	PROCESOS NIVEL 1- TOBE	N2	PROCESOS NIVEL 2 - TOBE
Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de Sanciones	P01	Recepción de la Documentación	P01.1.	P01.1. Recepción de la Documentación
	P02	Análisis y Pronunciamiento	P02.1.	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
		Análisis y Pronunciamiento	P02.2.	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
		Análisis y Pronunciamiento	P02.3.	P02.3. Revisión de Casos Especiales
		Análisis y Pronunciamiento	P02.4.	P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

N0	N1	PROCESOS NIVEL 1- TOBE	N2	PROCESOS NIVEL 2 - TOBE
	P03	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos	P03.1.	P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
	P04	Verificación e Imposición de Sanciones	P04.1.	P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación
		Verificación e Imposición de Sanciones	P04.2.	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
		Verificación e Imposición de Sanciones	P04.3.	P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)
	P05	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico	P05.1.	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

En la siguiente sección se mostrará cómo se derivó desde la estructura actual de procesos (AS IS) hacia la estructura propuesta (TO BE).

2.2. SUSTENTO DE LA DERIVACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS TO BE

En esta sección, se muestra cómo se ha pasado de la estructura actual de procesos AS IS a la estructura deseada TO BE, que forma parte de la propuesta de rediseño del proceso de solución de reclamos. Las modificaciones internas de los procesos (mejoras) se visualizarán a detalle en los diagramas de proceso (colaborador) y diagramas de proceso (técnico), así como en las fichas de procesos/procedimientos.

Como se puede apreciar en la estructura comparativa mostrada líneas abajo, la situación actual AS IS cuenta con 13 procesos de Nivel 1 y 30 procesos de Nivel 2, y la propuesta de procesos TO BE cuenta con 05 procesos de Nivel 1 y 10 procesos de Nivel 2.

En algunos casos, dada la similitud de actividades y finalidad de los procesos, éstos se unieron, en otros casos algunos procesos fueron eliminados ya que sus actividades formarán parte de las funcionalidades que contemplará la solución tecnológica propuesta (por ejemplo, la calificación y asignación de expedientes, será automática), y en otros casos se mantienen los procesos actuales, pero con mejoras propuestas para su desarrollo.

Cod.	N1 - Proceso AS IS	Cod.	N2 - Proceso AS IS	Acción	Sustento	Cod.	N1 - Proceso TO BE	Cod.	N2 - Proceso TO BE
1	Recepción y admisibilidad de expedientes	1.1	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	UNIR (A)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades	P01	Recepción de la Documentación	P01.1	Recepción de la Documentación
		1.2	Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario	UNIR (A)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades				
2	Recepción de documentación adicional para el expediente	2.1	Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	UNIR (A)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades				
		2.2	Recepción de documentación adicional para el expediente	UNIR (A)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades				
3	Calificación y asignación del expediente	3.1	Calificación y asignación del expediente	ELIMINAR	Se elimina de la estructura del mapa de procesos, y en el rediseño corresponderá a una funcionalidad del sistema propuesto en el proceso P01.1. Recepción de Documentación, principalmente porque las empresas operadoras presentarán los documentos y datos mínimos requeridos para la elevación del expediente	--	--	--	--

Cod.	N1 - Proceso AS IS	Cod.	N2 - Proceso AS IS	Acción	Sustento	Cod.	N1 - Proceso TO BE	Cod.	N2 - Proceso TO BE
		3.2	Asignación de la organización interna en el SITRAM (Sistema para la gestión resolutiva del TRASU)	ELIMINAR	Se elimina de la estructura del mapa de procesos, y en el rediseño corresponderá a una funcionalidad del sistema propuesto, la organización interna será un dato maestro que deberá ser administrado por el equipo del TRASU	--	--	--	--
		3.3	Reasignación del expediente	ELIMINAR	Se elimina de la estructura del mapa de procesos, y en el rediseño corresponderá a una funcionalidad del sistema propuesto en el proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de resoluciones	--	--	--	--
		3.4	Des asignación del expediente	ELIMINAR	Se elimina de la estructura del mapa de procesos, la desasignación de expediente es una casuística que no será posible ocurra en el rediseño	--	--	--	--
4	Digitalización del expediente y documentación adicional	4.1	Digitalización del expediente y documentación adicional	ELIMINAR	Se elimina de la estructura del mapa de procesos, y en el rediseño sus actividades serán parte del proceso P01.1. Recepción de Documentación	--	--	--	--
5	Armado del expediente	5.1	Armado del expediente	UNIR (B)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades	P05	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico	P05.1	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
6	Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	6.1	Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final	UNIR (C)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades	P02	Análisis y Pronunciamiento	P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
		6.2	Emisión de la Resolución de Enmienda	UNIR (C)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades				

Cod.	N1 - Proceso AS IS	Cod.	N2 - Proceso AS IS	Acción	Sustento	Cod.	N1 - Proceso TO BE	Cod.	N2 - Proceso TO BE
		6.3	Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente	UNIR (C)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades				
		6.4	Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución	UNIR (C)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades				
		6.5	Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo	UNIR (C)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades				
		6.6	Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	UNIR (C)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades				
7	Organización y convocatoria de la sesión	7.1	Organización y Convocatoria de la sesión	ELIMINAR	Se elimina de la estructura del mapa de procesos, y en el rediseño corresponderá a una funcionalidad del sistema propuesto	--	--	--	--
8	Elaboración e impresión del acta de sesión	8.1	Elaboración e impresión del Acta de Sesión	MANTENER	Se mantuvo el procedimiento	P02	Análisis y Pronunciamiento	P02.4	Elaboración del Acta de Sesión
9	Notificación de las resoluciones	9.1	Notificación de las resoluciones	UNIR (D)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades	P03	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos	P03.1	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
		9.2	Publicación de Edicto	UNIR (D)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades				
10	Anexo de documentación al expediente y foliación	10.1	Anexo de documentación al expediente y foliación	UNIR (B)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades	P05	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico	P05.1	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
11	Archivo del expediente	11.1	Archivo del expediente	UNIR (B)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades				
		11.2	Remisión del archivo central	UNIR (B)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades				
12	Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	12.1	Elaboración del informe semestral de denuncias	UNIR (E)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades	P04	Verificación e Imposición de Sanciones	P04.1	Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

Cod.	N1 - Proceso AS IS	Cod.	N2 - Proceso AS IS	Acción	Sustento	Cod.	N1 - Proceso TO BE	Cod.	N2 - Proceso TO BE
		12.2	Elaboración del informe semestral de infracciones al procedimiento (Queja)	UNIR (E)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades				
		12.3	Elaboración del informe semestral de infracciones de evaluación del cumplimiento	UNIR (E)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades				
		12.4	Revisión de casos especiales	MANTENER	Se mantuvo el procedimiento	P02	Análisis y Pronunciamiento	P02.3	Revisión de casos especiales
		12.5	Verificación de medidas correctivas	UNIR (E)	Se integró en un solo proceso por la similitud de las actividades	P04	Verificación e Imposición de Sanciones	P04.1	Elaboración de informes de Evaluación y Verificación
		12.6	Imposición de sanciones del TRASU	SEPARAR	Se dividió el proceso en primer y segunda instancia	P04	Verificación e Imposición de Sanciones	P04.2 P04.3	Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia) Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)
13	Denuncias	13.1	Atención de denuncias	MANTENER	Se mantuvo el proceso	P02	Análisis y Pronunciamiento	P02.2	Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

3. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO REDISEÑADO Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

En el presente capítulo se describe las características "base" del proceso rediseñado, en función a un análisis integral del proceso y bajo un enfoque de automatización en entorno virtual. Para el diseño y caracterización del proceso deseado se tomó como base las oportunidades de mejora identificadas, y las necesidades y expectativas del equipo de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos – STSR producto de las varias reuniones de trabajo sostenidas, así como un benchmarking general realizado en base a información pública disponible; en países como Colombia donde por ejemplo, se realizan audiencias de conciliación entre la empresa operadora, usuario y el regulador, previo a la elevación a segunda instancia; también Chile, donde los usuarios mediante un portal web pueden presentar reclamos y realizar seguimiento a los mismos, o como en Uruguay, donde los registros de los reclamos son solamente vía web y presencial, entre otros. Por otro lado, también se han recogido las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio de solución de reclamos del OSIPTEL (identificados a través de la encuesta realizada como parte del informe de diagnóstico; Entregable No.1), rescatando por ejemplo, el interés de conocer el estado de los trámites de principio a fin (orientados a medios digitales), sencillez del registro del recurso de apelación o queja, menores tiempos de respuesta, preferencia de los canales para la presentación de recursos de apelación o quejas (orientados a medios digitales), interés en conocer el cumplimiento y el plazo para el cumplimiento de las resoluciones, entre otros.

La caracterización "base" del proceso de solución de reclamos considera también la identificación de funcionalidades complementarias, componentes de servicio y niveles de información (considerados como aspectos comunes para las alternativas de solución).

Sobre las características "base" del proceso rediseñado, posteriormente se determinan tres (03) alternativas de solución de procesos, las cuales se describen en la sección 2.2. *Alternativas de Solución de Procesos,* y tres (03) alternativas tecnológicas para su implementación, las cuales se describen en la sección *2.3. Alternativas de Solución Tecnológicas*.

Se ha trabajado con unas características "base" en el entendido de que ésta contiene los elementos que permitirán darle una mayor agilidad y eficiencia al proceso de solución de reclamos, y sobre esta "base" plantear las tres (03) alternativas de solución.

3.1. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO REDISEÑADO Y AUTOMATIZADO

En esta sección se describen las características "base" del proceso rediseñado/ automatizado, tomando en consideración la normativa vigente que regula el marco de las telecomunicaciones y de los procesos administrativos, dentro de las cuáles se enmarca la actuación del Tribunal Administrativo de Solución Reclamos de Usuarios (TRASU).

Al respecto, se tiene como marco general, el Texto Único Ordenado de la Ley No.27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, mediante el cual se da a conocer la aplicación de los principios del debido procedimiento administrativo, así como los plazos a nivel general que se regulan respecto de la recepción de documentos para el inicio de los procesos competencia del TRASU, los requisitos mínimos para la verificación e imposiciones de Sanciones, los requisitos para la notificación, y la casuística para el archivo respectivo.

Por otro lado, se contempla también la normativa interna de OSIPTEL, entre las que destacan la Resolución de Consejo Directivo No.047-2015-CD-OSIPTEL, que aprueba Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las cuáles regulan la interacción entre el TRASU, la empresa operadora y el usuario, utilizadas en el análisis y pronunciamiento, así como en la verificación e imposición de sanciones; y sobre la cual, en la siguiente etapa del servicio, se plantearán adecuaciones normativas para hacer viable el rediseño y su implementación.

A continuación, se describen las características "base" del rediseño.

P01.1.	Recepción de la Documentación	
Elevación de Expedientes		
Nro.	**Flujo Electrónico**	**Flujo Físico**
1	Elevación digital por sistema interconectado. Los servicios controlan posibles errores en transferencia incompleta o con errores de naturaleza de los datos. No se reciben expedientes incompletos y se notifica a Empresa Operadora (Documentos electrónicos con seguridad jurídica)	Elevación física a mesa de partes del OSIPTEL entregando formulario físico con los datos mínimos requeridos por el OSIPTEL según la materia y sub materia, y los documentos asociados a la elevación del expediente
2	Apertura de oficio de expedientes para empresas operadoras con más de 500,000 abonados a través del sistema interconectado según alternativa de proceso propuesta	--
3	Set de servicios digitales para EO con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados y usuarios para elevación de expedientes	--
4	Registro automático de expedientes elevados en sistema de trámite documentario del OSIPTEL elevado vía electrónica (sistema interconectado o set de servicios) e integración con el sistema propuesto	Registro en sistema de trámite documentario del OSIPTEL en todas las oficinas descentralizadas del OSIPTEL e integración con el sistema propuesto
5	Nueva nomenclatura de número de expediente respetando lo establecido en los documentos internos (único correlativo para RA y RQJ)	
6	Creación y derivación automática de cargos de elevación electrónicos. Destinatarios: Empresa Operadora y Usuario	--
7	--	Digitalización. Con el expediente digitalizado se iniciará el expediente electrónico
8	--	RPA para creación automática de documentos en físico en el sistema
9	Calificación y asignación y reasignación de expediente automática en función a reglas de negocio	
10	Posibilidad de anular un expediente (cuando debió ser denuncia) o cambiar la nomenclatura (cuando era RA y debe ser RQJ o viceversa). Dicho expediente cuya nomenclatura se modificó debe ser automática reasignado según las reglas de negocio	
11	Alojamiento de documentación digital del expediente en sistema de clasificación de archivos del OSIPTEL. Los documentos se han de identificar con etiquetas que faciliten su búsqueda en el sistema de archivos	
12	Administración funcional de las reglas de negocio que se utilizan para la calificación y asignación de expedientes	
Información adicional de recursos de apelación y quejas		
Nro.	**Flujo Electrónico**	**Flujo Físico**
1	Empresas operadoras con más de 500,000 abonados: Recepción de documentación adicional por sistema interconectado. Los servicios controlan posibles errores en transferencia errada o repetida de documentación adicional. Relacionar la documentación adicional con un expediente del TRASU	--
2	Usuario y Empresas Operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados: Recepción de documentación adicional vía set	Usuario y Empresas Operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados: Recepción y registro de documentación

P01.1.	Recepción de la Documentación	
	de servicios. Integración entre los servicios y el sistema de trámite documentarios de OSIPTEL y el sistema de solución propuesto	adicional en todas las oficinas descentralizadas del OSIPTEL y registro en el sistema de trámite documentario del OSIPTEL. e Integración entre sistema de trámite documentario del OSIPTEL y el sistema propuesto
3	Registro automático de información adicional en sistema de trámite documentario del OSIPTEL elevado vía electrónica (sistema interconectado o set de servicios) e integración con el sistema propuesto	--
4	Creación y derivación automática de cargos electrónicos. Incluir Nro. De Registro. Destinatarios: Empresa operadora y usuario	--
5	Se anexa la documentación adicional al expediente electrónico	Digitalización, el documento digitalizado se anexa al expediente electrónico
6	Alojamiento de documentación adicional del expediente en sistema de clasificación de archivos del OSIPTEL. Los documentos se han de identificar con etiquetas que faciliten su búsqueda en el sistema de archivos	
Cumplimiento		
Nro.	**Flujo Electrónico**	**Flujo Físico**
1	Cartas de cumplimiento obligatoria por expediente en los casos fundados y parcialmente fundados y cuando el TRASU lo requiera En el último caso, el analista o asistente legal debe poder registrar en el sistema propuesto la solicitud de carta de cumplimiento	
2	Elevación digital de cartas de cumplimiento por sistema interconectado. Los servicios controlan posibles errores en transferencia incompleta o con errores en la naturaleza de los datos de las cartas de cumplimiento	Elevación física a mesa de partes del OSIPTEL entregando cartas de cumplimiento con las pruebas que acrediten el cumplimiento de cada resolución
3	Empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados: Elevación de cartas de cumplimiento vía set de servicios	--
4	Recepción completa y sin errores de las cartas de cumplimiento y toda la documentación que sustenta el cumplimiento. Registro en el sistema de trámite documentario del OSIPTEL e integración con el sistema propuesto	Registro en sistema de trámite documentario del OSIPTEL en todas las oficinas del OSIPTEL e integración con el sistema propuesto
5	Creación y notificación automática de cargos de recepción de cartas de cumplimiento. Destinatarios: Empresa Operadora Enviar correo electrónico al usuario sobre el cumplimiento reportado por la empresa operadora a modo informativo (Adjuntando documento), siempre y cuando se tenga la dirección de correo electrónico del usuario	--
6	La carta de cumplimiento se anexa al expediente electrónico	Digitalización. La carta de cumplimiento se anexa el expediente electrónico
7	Alojamiento de documentación digital del cumplimiento en sistema de clasificación de archivos del OSIPTEL. Los documentos se han de identificar con etiquetas que faciliten su búsqueda en el sistema de archivos	
Solicitudes de denuncias		
Nro.	**Flujo Electrónico**	**Flujo Físico**
1	Creación de denuncia vía set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados.	Presentación de formulario de registro de denuncias físico a mesa de partes del OSIPTEL.

P01.1.	Recepción de la Documentación	
	Integración con sistema propuesto (Formulario digital de denuncias según tipo de incumplimiento, el sistema debe permitir mostrar los documentos de cumplimiento durante el registro)	
2	El sistema debe recibir sólo una denuncia por el incumplimiento de la resolución de la empresa operadora, SAP, SARA, SAR o resolución del TRASU. En caso el usuario intente presentar una segunda denuncia, el sistema no lo debe permitir y le debe indicar el número de su denuncia previa	--
3	Registro automático de denuncias en sistema de trámite documentario del OSIPTEL	Recepción y registro en sistema de trámite documentario del OSIPTEL en todas las oficinas descentralizadas del OSIPTEL e integración con el sistema propuesto
4	Recepción completa y sin errores de las denuncias	--
5	Creación y derivación automática de cargos de recepción de denuncia Destinatarios: usuario	--
6	--	Digitalización. Se adjunta documentación física a file por tipo documental
7	Calificación y asignación de denuncias automática en función a reglas de negocio. Posibilidad de derivar denuncia a DAPU en caso no se trate de una denuncia sino de un requerimiento de orientación	
8	Alojamiento de documentación digital de denuncias en sistema de clasificación de archivos del OSIPTEL. Los documentos se han de identificar con etiquetas que faciliten su búsqueda en el sistema de archivos	
9	Acceso a los expedientes registrados en el sistema (Para las denuncias por incumplimiento de resoluciones del TRASU). Antes de la interposición de la denuncia, y en caso se verifique cumplimiento de la resolución, debe emitir alerta al usuario informando que la resolución fue cumplida con copia de la carta de cumplimiento. En dicho caso, se debe preguntar al usuario si desea continuar con la presentación de la denuncia	
10	Acceso al expediente de primera instancia o acuerdos entre la empresa operadora y usuarios en primera instancia (SAR, SAP o SARA)	
Recepción de documentación adicional para la denuncia		
Nro.	**Flujo Electrónico**	**Flujo Físico**
1	Empresa Operadora con más de 500,000 abonados: Recepción de documentación adicional de denuncia por sistema interconectado. Los servicios controlan posibles errores en transferencia errada o repetida de documentación adicional. Relacionar la documentación adicional de denuncia con una solicitud de documentación del TRASU	Empresa Operadora con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados: Entrega de documentación adicional de denuncia a mesa de partes del OSIPTEL (Empresa Operadora y Usuario)
2	Usuario y empresa operadora con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados: Recepción de documentación adicional de denuncia vía set de servicios. Integración entre servicios con sistema propuesto	Usuario y empresa operadora con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados: Recepción y registro de documentación adicional de denuncia en todas las oficinas descentralizadas del OSIPTEL e Integración entre sistema de trámite documentario del OSIPTEL y el sistema propuesto
3	Registro automático de documentación adicional de denuncia elevado por sistema	--

P01.1.	Recepción de la Documentación	
	interconectado o set de servicios en sistema de trámite documentario del OSIPTEL.	
4	Creación y derivación automática de cargos. Incluir Nro. De Registro. Destinatarios: Empresa operadora y usuario	--
5	Se anexa la documentación adicional al file digital de denuncia	Digitalización. El documento digitalizado se adiciona al file digital de denuncia
6	Alojamiento de documentación adicional de denuncia en sistema de clasificación de archivos del OSIPTEL. Los documentos se han de identificar con etiquetas que faciliten su búsqueda en el sistema de archivos	--
Recepción de otros tipos documentales (Respuesta a carta de requerimiento de casos especiales, documentación adicional del PAS, entre otros)		
1	Empresa operadora con más de 500,000 abonados: Recepción de documentación relacionada al PAS, caso especial, informes de evaluación y verificación mediante el sistema interconectado. Relacionar documentación con expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación	Empresa operadora con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados: Entrega de documentación relacionada al PAS, caso especial, informes de evaluación y verificación en Mesa de Partes del OSIPTEL
2	Empresa operadora con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados: Recepción de documentación relacionada al PAS, caso especial, informes de evaluación y verificación vía set de servicios. Integración con sistema propuesto	--
3	Registro automático de documentación relacionada al PAS, caso especial, informes de evaluación y verificación remitido por sistema interconectado o set de servicios con el sistema de trámite documentario del OSIPTEL	--
4	Creación y derivación automática de cargos. Incluir Nro. De Registro Destinatarios: Empresa operadora	--
5	Se anexa la documentación relacionada al PAS, caso especial, informes de evaluación y verificación al expediente PAS que corresponda o caso especial	Digitalización. El documento digitalizado se adiciona al expediente PAS, caso especial o informe de verificación y evaluación
6	Alojamiento de relacionada al PAS, caso especial, informes de evaluación y verificación en sistema de clasificación de archivos del OSIPTEL. Los documentos se han de identificar con etiquetas que faciliten su búsqueda en el sistema de archivos	

P02.1.	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Resolución de Trámite y Resolución Final	
1	Visualización de datos y documentación completa del expediente electrónico, posibilidad de registro de datos de expediente corregidos por el OSIPTEL
2	Sugerencia de sistema para utilización de plantilla en función a los datos ingresados en el caso de los expedientes de forma y queja. Creación de resoluciones automáticas con los todos los datos que se encuentran registrados en el sistema propuesta y con la posibilidad de editar documento directamente desde el sistema según plantilla seleccionada
3	Asignación de revisores a los Asistentes Legales, quienes tendrán acceso en línea a los proyectos de resolución que viene desarrollando su asignado
4	Seguimiento para la atención de todas las cartas de información adicional
5	Workflow de aprobaciones de todos los tipos documentales que se generan en el proceso (Resoluciones, memorando, carta de respuesta, entre otros)
6	Firma digital de todos los tipos documentales generados en el sistema propuesto. En el caso de las resoluciones, existe la posibilidad que el expediente sea resuelto en una sala colegiada y por tanto deba ser visada y/o firmada por más de un vocal. En la sala colegiada, el visto y firma de la resolución debe efectuarse el mismo día de la sesión.
7	Seguimiento y alertas de revisión y aprobación de proyectos de resolución
8	La firma de una resolución de trámite debe recalcular el plazo máximo para resolver un expediente
9	Visualización de los plazos máximos del expediente en comparación con los plazos reales
10	Asignación del expediente al vocal cuando se cuente con un proyecto de resolución listo
11	Control de la notificación de la resolución de trámite a fin de que el sistema alerta que se puede emitir resolución final
12	Poner a disposición de los usuarios chatbot, voicebot que le permita efectuar consultas respecto del estado de su expediente.
13	Registrar montos a devolver
14	Posibilidad de programar audiencia de conciliación virtualmente
15	Creación de ruta de atención rápida de expedientes según las casuísticas definidas por el Osiptel
Tratamiento de errores en resoluciones	
1	Visualización de datos y acceso a documentación completa de expediente para un adecuado análisis, posibilidad de registro de datos de expediente corregidos por el OSIPTEL
2	Registro del tipo de error detectado. Creación de resoluciones según el tipo de error generadas automáticamente con posibilidad de editar documento directamente desde el sistema (Plantillas)
3	Asignación de revisores a los Asistentes Legales, quienes tendrán acceso en línea a los proyectos de resolución que viene desarrollando su asignado
4	Workflow de aprobaciones de proyectos de resolución (Rutas de aprobación por tipo documental predefinidas)
5	Firma digital de proyectos de resolución. Posibilidad que el expediente sea resuelto en una sala colegiada y por tanto deba ser visada y/o firmada por más de un vocal
6	Seguimiento y alertas de revisión y aprobación de proyectos de resolución
7	En caso se emita una resolución de nulidad, debe quedar registrado en el sistema ambas resoluciones, pero el sentido de la última resolución
8	Registro para que una resolución no sea notificada (previa comprobación de que efectivamente no fue notificada)
9	Trazabilidad de las modificaciones realizadas al expediente
Respuesta a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	

P02.1.	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
1	Recepción de carta que requiere respuesta desde el sistema propuesto. Definición de reglas de negocio para la recepción de la carta de información adicional en caso el analista o asistente legal asignado se encuentre inactivo
2	Registro automático si la carta de información adicional fue recibida antes o después de la emisión de la resolución final del TRASU. Registro de las acciones a adoptar por el analista o asistente legal, según lo señalado a continuación: • Si es recibida antes de la emisión de la resolución final del TRASU, la información adicional debe ser evaluada por el analista o asistente legal conjuntamente con el expediente. En caso la resolución se encuentre para firma y cambia el sentido de la resolución o debe incluir la información adicional en la resolución, el analista o asistente legal registrará esa información y el sistema propuesto recupera la resolución y lo devuelve a la bandeja del analista o asistente legal. • Si es recibida después de la emisión de la resolución final del TRASU, el analista o asistente legal registra el tipo de información adicional, así como si requiere respuesta o no o si se requiere emitir una resolución de enmienda, nulidad o aclaración. • En caso la información adicional sea trasladada a la empresa operadora para su pronunciamiento, el sistema propuesto debe realizar el seguimiento de la respuesta a la empresa operadora y luego permitir generar una respuesta final al usuario.
3	Sugerencia de sistema para utilización de plantilla de carta en función al tipo de comunicación
4	Creación de carta automáticamente (Plantilla)
5	Workflow de aprobaciones de carta de respuesta a usuario y/o empresa operadora
6	Firma digital de carta de respuesta
7	Seguimiento y alertas de revisión y aprobación de cartas de respuesta
Revisión de cumplimiento de resoluciones del TRASU	
1	Asignación automática al analista o asistente Legal del expediente. Reglas de Negocio para asignación a otro analista o asistente en caso de usuarios inactivos.
2	Acceso total a la información del expediente
3	Registro obligatorio del análisis realizado sobre el cumplimiento de la empresa, así como las observaciones y comentarios que correspondan. Las resoluciones incumplidas servirán como base para verificación de cumplimiento, en la evaluación se registra el resultado, este puede ser: • Cumplió • No Cumplió • Inejecutable En caso la empresa operadora no remita información de cumplimiento, dicho expediente debe alojarse en el repositorio post-revisión. Definir fechas de corte para la remisión al repositorio post revisión. Registro de si se requiere o no una respuesta a la carta de cumplimiento.
4	Monitoreo y Control de Cumplimiento (Alerta a empresa operadora ante vencimiento de reportar el cumplimiento, alerta al analista o asistente Legal en caso la empresa operadora no remitió la carta de cumplimiento y el plazo se encuentra vencido)
5	Generación automática de la carta (plantilla) requiriendo la carta de cumplimiento en caso la empresa operadora no haya remitido la misma en el plazo establecido. Workflow para la firma de la carta
6	El sistema debe permitir al usuario (Analista o asistente Legal) generar cartas de respuesta sobre el cumplimiento. Workflow para respuesta a cartas de cumplimiento. Firma digital de respuestas a cargas de cumplimiento

P02.2.	Evaluación y emisión de respuesta a denuncias
1	Visualización de datos y documentación completa de denuncia y expediente (primera o segunda instancia)
2	Creación de cartas solicitando información a la empresa operadora o de respuesta a denuncias automáticas con posibilidad de editar documento directamente desde el sistema (Plantilla de denuncia)

P02.2.	Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	
3	Asignación de revisores a los Especialistas Legales, quienes tendrán acceso en línea a las cartas de respuesta que viene desarrollando su asignado	
4	Workflow de aprobaciones de cartas solicitando información a la empresa operadora o de respuesta a denuncias (Rutas de aprobación por tipo documental predefinidas)	
5	Firma digital de cartas solicitando información a la empresa operadora o de respuesta a denuncias	
6	Seguimiento y alertas de revisión y aprobación de cartas solicitando información a la empresa operadora y de respuesta a denuncias	
8	--	Digitalización. Se adjunta documentación de denuncias al file correspondiente
9	Alertas al especialista legal respecto de vencimiento de plazos para que la empresa operadora remita respuesta a la denuncia. Generación automática de carta reiterando el requerimiento de información	
10	Alertas al especialista legal cuando se reciba información adicional de la denuncia	
11	El sistema debe actualizar de manera automática el estado de la denuncia y debe permitir registrar la evaluación final, así como la fecha de infracción. Con esta última información, se debe determinar la fecha de la prescripción	

P02.3.	**Revisión de Casos Especiales**	
1	Recepción de casos especiales a mesa de partes virtual del OSIPTEL	Presentación de caso especial a mesa de partes del OSIPTEL
2	Recepción de casos especiales reportados por el TRASU o por las unidades orgánicas del OSIPTEL	
3	Registro automático de caso especial en sistema propuesto. El sistema mostrará el expediente de apelación o queja relacionado al caso especial. En caso el expediente no haya ingresado a segunda instancia, el sistema interconectado debe proporcionar la información del expediente en primera instancia para empresas operadoras con más de 500,000 abonados	
4	Solicitar información a empresa operadora mediante una carta de requerimiento cuando se registre el caso especial en el sistema propuesto. Dicho documento debe ser enviado al Workflow de revisión y firma de documentos	
5	Recibir respuesta de información y anexar acaso especial registrado en sistema	
6	Alerta al especialista legal cuando la empresa operadora haya remitido la información adicional o respuesta a carta de requerimiento, así como cuando no haya cumplido con remitirle y haya vencido el plazo otorgado. En este último caso, se debe poder generar una carta (plantilla) reiterando la solicitud a la empresa operadora y este documento debe ser enviado al Workflow de revisión y firma de documentos	
7	Análisis del caso especial y posibilidad de crear un proceso sancionador	

P02.4.	**Elaboración del Acta de Sesión**
1	Programación de sesión para salas colegiadas y salas unipersonales, posibilidad de programar vocales titulares y suplentes. El sistema debe permitir sesionar virtualmente
2	Asignación de expedientes a sesión programada a sala colegiada y sala unipersonal. Configuración de cantidad máxima y mínima de expedientes (fondo, forma, queja) a analizar por cada sesión
3	Creación automática de acta con las resoluciones firmadas en el día de sesión por vocal (salas unipersonales) o presidente de sala (salas colegiadas). En el caso de la sala colegiada, el sistema debe permitir que los vocales que lo deseen firmen o visen el acta. Asimismo, debe firmar aquel vocal que haya presentado un voto singular o en discordia. En todas las actas debe firmar el secretario de sala
4	Configurar la posibilidad que un vocal presente un voto singular o en discordia en un expediente
5	Firma digital del acta a más tardar en la siguiente sesión de votación
6	Alojamiento de acta de sesión digital en sistema de clasificación de archivos del OSIPTEL. Las actas se han de identificar con etiquetas (Vocal, fecha de sesión, sala, otros datos) que faciliten su búsqueda en el sistema de archivos
7	El sistema debe permitir sesionar salas colegiadas (Más de un vocal asignado a una misma sesión)
8	Creación de actas de Sala Plena y firma digital de las actas. El acta debe ser firmada por el Presidente y el Secretario. El sistema debe permitir que los vocales que lo deseen firmen o visen el acta. Asimismo, debe firmar aquel vocal que haya presentado un voto singular o en discordia

P03.1.	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos	
1	Envío de notificación electrónica automático, luego de la firma digital del documento. Los notificados son todos los involucrados en el expediente (Empresa operadora principal, usuario, empresa operadora tercera, otros)	Creación de cargos de notificación de resolución automáticamente y derivación vía sistema propuesto. Destinatario: Usuario de despacho Considerar los datos declarados por usuario en formulario. En caso sea necesario una segunda dirección, se utilizará los datos de RENIEC (para persona natural) o SUNAT (para persona jurídica). En caso la dirección sea la misma que aparece en el formulario, se procede a generar los cargos de notificación a las siguientes direcciones: - El domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama (a través del sistema interconectado con empresas operadoras con más de 500,000 abonados) - El lugar de instalación del servicio (a través del sistema interconectado con empresas operadoras con más de 500,000 abonados) En caso todas las direcciones sean iguales, no se creará un nuevo cargo de notificación y se considerará que la notificación fue infructuosa
2	Derivación automática a notificación física en caso no se cuenta con cargo de notificación electrónica (según lo señalado en la LPAG) en el plazo de 2 días hábiles de enviada la notificación o apenas se cuente con una constancia de rebote	--
3	--	Digitalización tercerizada. Se adjunta cargos de notificación de expediente por tipos documentales. Se anexa el documento digitalizado al expediente electrónico, file de denuncia o expediente PAS
4	--	Integración con sistema de RENIEC, SUNAT y Empresa Operadora para obtener segunda dirección de usuario a notificar
5	Alojamiento de cargos de notificación de documentos en sistema de clasificación de archivos del OSIPTEL. Los documentos se han de identificar con etiquetas que faciliten su búsqueda en el sistema de archivos	
6	Consolidación automática de expedientes sin notificar (después del envío infructuoso a una segunda dirección física de notificación o cuando no sea posible porque todas las direcciones son iguales), para envío a publicación de Edicto	
7	El sistema debe permitir la notificación electrónica de todos los documentos generados en el proceso. El sistema debe guardar el registro de la notificación por cada tipo de documento notificado	
8	Servicios con empresa de mensajería para registro de la información de la notificación y se envíe los cargos de notificación digitalizados	

P04.1	Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación (Medidas Correctivas, Quejas e Incumplimiento)
1	Actualizar frecuencia de preparación de informes
2	Generación automática de muestra para elaboración de informe o base de datos de denuncias o resoluciones del TRASU donde se haya detectado incumplimiento. El sistema debe permitir generar una muestra en función a los datos y variables que determine el usuario (Sin código de programación)
3	Registro de información en cada expediente o denuncia en el que se establezca si debe incluirse en el informe para imposición de sanciones
4	Creación de informes automáticos con posibilidad de editar documento directamente desde el sistema (Plantillas de informes)
5	Acceso a toda la información del expediente o denuncia
6	Workflow de aprobaciones informes de evaluación y verificación (Rutas de aprobación por tipo documental predefinidas)
7	Firma digital de informes de evaluación y verificación
8	Seguimiento y alertas de revisión y aprobación de informes de evaluación y verificación
9	Notificación automática a Sanciones respecto a los informes trabajados

P04.2 P04.3	Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia) Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)
1	Acceso a documentación relacionada al procedimiento (Denuncia, expediente u otros)
2	Análisis y creación automática de carta de inicio (plantillas). El sistema debe permitir editar la carta de inicio
3	Workflow de aprobaciones de carta de inicio
4	Firma digital de carta de inicio
5	Notificación automática a empresa operadora sobre carta de inicio y todos los anexos que cargue el usuario de sanciones en el sistema
6	Plazo para presentación de descargos ante posible sanción. Alertas ante vencimiento del plazo
7	Análisis y creación automática de informe final de instrucción (plantillas). El sistema debe permitir editar dicho documento
8	Workflow de aprobaciones de informe final de instrucción
9	Firma digital de informe final de instrucción
10	Notificación automática a empresa operadora sobre informe de instrucción y todos los anexos que cargue el usuario de sanciones en el sistema propuesto
11	Empresa operadora tiene posibilidad de presentar descargos hasta en un plazo determinado
12	Análisis y creación automática de proyecto de resolución
13	Firma digital de resolución
14	Recepción de reconsideración presentada por EO
15	Subproceso de reconsideración que incluye el análisis y creación automática de proyecto de resolución. Ingresa a sesión y se firma digitalmente (similar al 12 y 13)
16	Recepción de apelación presentada por EO y elevación a la Secretaría del Consejo Directivo
17	Subproceso de gestión de proyecto de resolución en consejo directivo
18	Remisión a STSR de la resolución del Consejo Directivo
19	Derivación de sanciones consentidas para publicación en El Peruano previa confirmación de algún usuario, e informar a OAF para cobranza

P04.2 P04.3	Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia) Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)
20	Portal Web donde empresa operadora pueda solicitar audiencias o reuniones virtuales con el Osiptel para presentación de descargos o absolución de consultas sobre el procedimiento
21	Creación de carta (plantillas) adicionales referidas a otorgamiento de prórroga, informes orales, requerimientos de información. Workflow para la firma.
22	Programación de sesión y generación del acta digital de sesión sobre los temas tratadas en la sesión. El acta debe ser firmada por el Presidente de la Sala Colegiada, el secretario y cualquier vocal que presente un voto en discordia o singular. Asimismo, debe permitir que los demás miembros de la sala firmen el acta de solicitarlo

P05.1.	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
1	Recepción de documentos físicos y organización en files de palanca por tipo documental
2	Archivo por tipo documental
3	Toda solicitud de archivos deberá realizarse al equipo de Archivo del OSIPTEL, será este quien ubique los archivos físicos en los ambientes del OSIPTEL o coordine con el proveedor y los entregue al solicitante siempre que el documento físico haya sido entregado al archivo del OSIPTEL
4	Solicitud y registro de devolución de archivos físicos en el sistema
5	Monitoreo y control de devolución de archivos físicos sistematizado
6	Índice digital del expediente e índice digital del cuaderno auxiliar

3.2. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE PROCESOS

A continuación, se describe de manera general las tres (03) alternativas de rediseño para la solución de la problemática identificada.

Cabe señalar que, en la siguiente etapa del presente servicio, se describirán el hardware y software asociados a las alternativas de solución, así como de ser el caso, las posibles adaptaciones y/o modificaciones normativas que requieran para la implementación del rediseño.

Alternativa de proceso 1

Esta alternativa toma como base las características de los procesos descritas en la sección 2.1. Características del Proceso Rediseñado y Automatizado, entre las cuales destacan:

- Recepción de documentos a través del sistema interconectado para empresas operadoras con más de 500,000 abonados, set de servicios digitales para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados (uso no obligatorio para las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados) y físicamente en todas las sedes del Osiptel.

- En caso la empresa operadora con más de 500,000 abonados no cumpla con elevar en plazo los expedientes, estos serán aperturados de oficio, automáticamente, a través del sistema interconectado, siempre que no se encuentren en alguno de los supuestos normativos de excepción en la elevación. Para las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados éstos serán aperturados, siempre y cuando el usuario lo solicite ante el OSIPTEL.

- Los documentos recibidos vía electrónica son derivados directamente al área correspondiente y los documentos recibidos físicamente, en provincia, son digitalizados en las sedes del OSIPTEL y posteriormente enviados a Trámite Documentario OSIPTEL para su consolidación y envío junto a los documentos físicos recibidos en Lima a un proveedor

para su digitalización con valor legal. Tras la digitalización de los documentos físicos en Lima y Provincia un robot realiza la lectura del documento, carga los documentos e ingresa datos del documento al sistema propuesto y que soportará el proceso de solución de reclamos de usuarios.

- Apertura del expediente electrónico para los reclamos nuevos durante la recepción de documentación, en dicho expediente electrónico, automáticamente se anexan documentos firmados digitalmente que se generan a lo largo del proceso de solución de reclamos de usuarios (Resoluciones, memorando, carta de respuesta, cargo de notificación, entre otros). El expediente electrónico cuenta con índice digital el cual es generado y firmado digitalmente por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos en el proceso P05.1. Archivo de la documentación física y el expediente electrónico.

- Generación automática de solicitud de creación de índice digital del expediente electrónico e índice digital complementaria en los procesos P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de resoluciones tras declarar que la información o documentación adicional no requiere respuesta y P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos tras la notificación exitosa a todos los interesados.

- Cuando se recibe información adicional posterior de apelaciones y quejas, o documentación adicional del expediente PAS y el expediente electrónico se encuentra cerrado, se reapertura el expediente electrónico para creación de un índice complementario al índice ya firmado digitalmente, el cual también debe ser generado automáticamente y firmado digitalmente por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos.

- Firma digital para todos los tipos documentales que se generan en los procesos de solución de reclamos (Resoluciones, memorando, carta de respuesta, informes, índice de expediente electrónico, entre otros).

- Las tareas de usuario y de sistema que están en el proceso P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia) será ejecutado en el sistema propuesto.

Alternativa de proceso 2

Esta alternativa toma como base las características de los procesos descritas en la sección 2.1. Características del Proceso Rediseñado y Automatizado, con determinadas diferencias, las cuales se explican a continuación:

- Recepción de documentos a través del sistema interconectado para empresas operadoras con más de 500,000 abonados, set de servicios digitales para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados y físicamente en todas las sedes del Osiptel. Donde toda documentación recibida deberá ser registrada en el sistema de trámite documentario del Osiptel y ser firmada digitalmente con sello de tiempo por parte del Asistente Administrativo de OAF en este sistema (Rol que recibe la documentación en Mesa de Partes del OSIPTEL).

- Al igual que en la alternativa 1, en caso la empresa operadora con más de 500,000 abonados no cumpla con elevar en plazo los expedientes, estos serán aperturados de oficio, automáticamente, a través del sistema interconectado, siempre que no se encuentren en alguno de los supuestos normativos de excepción en la elevación. Para las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados estos serán aperturados, siempre y cuando el usuario lo solicite ante el OSIPTEL.

- Los documentos recibidos vía electrónica son derivados directamente al área correspondiente y los documentos recibidos físicamente, en provincia, son digitalizados con valor administrativo a través de la firma digital de un fedatario en las sedes del OSIPTEL y posteriormente enviados a Trámite Documentario OSIPTEL para su archivo. Los documentos recibidos físicamente en Lima son enviados a un proveedor para su digitalización con valor legal. Tras la digitalización de los documentos físicos un robot realiza la lectura del documento, carga los documentos e ingresa datos del documento al sistema propuesto y que soportará el proceso de solución de reclamos de usuarios.

- Apertura del expediente electrónico para los reclamos nuevos durante la recepción de documentación, en dicho expediente electrónico, automáticamente se anexan documentos firmados digitalmente y con sello tiempo que se generan a lo largo del proceso de solución de reclamos de usuarios (Resoluciones, memorando, carta de respuesta, cargo de notificación, entre otros). El expediente electrónico cuenta con índice digital el cual es generado y firmado digitalmente y con sello de tiempo por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos en el proceso P05.1. Archivo de la documentación física y el expediente electrónico.

- Generación automática de solicitud de creación de índice digital del expediente electrónico e índice digital de cuaderno auxiliar en los procesos P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de resoluciones tras declarar que la información o documentación adicional no requiere respuesta y P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos tras la notificación exitosa a todos los interesados.

- Cuando se recibe información adicional posterior de apelaciones y quejas, o documentación adicional del expediente PAS y el expediente electrónico se encuentra cerrado, se crea un cuaderno auxiliar electrónico asociado al expediente electrónico, el cual también debe ser generado automáticamente y firmado digitalmente y con sello de tiempo por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos.

- Firma digital y con sello de tiempo para todos los tipos documentales que se generan en los procesos de solución de reclamos (Resoluciones, memorando, carta de respuesta, informes, índice de expediente electrónico, entre otros).

- El sistema propuesto deberá integrarse con el sistema de sanciones que utiliza la Secretaría del Consejo Directivo para atender los recursos de apelación asociados a algún Expediente PAS en el proceso P04.3. Imposición de Sanciones (2da Instancia).

Alternativa de proceso 3

Esta alternativa toma como base las características de los procesos descritas en la sección 2.1. Características del Proceso Rediseñado y Automatizado, con determinadas diferencias, las cuales se explican a continuación:

- Al igual que la alternativa 2, la transferencia de datos y documentos se realiza a través del sistema interconectado para empresas operadoras con más de 500,000 abonados, set de servicios digitales para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados y físicamente en todas las sedes del Osiptel. Donde toda documentación recibida deberá ser registrada en el sistema de trámite documentario del Osiptel y ser firmada digitalmente con sello de tiempo por parte del Asistente Administrativo de OAF (Rol que recibe la documentación en Mesa de Partes del OSIPTEL).

- Al diferencia de la alternativa 1 y 2, en caso la empresa operadora con más de 500,000 abonados no cumpla con elevar en plazo los expedientes, éstos no serán aperturados de

oficio a través del sistema interconectado, sino más bien y al igual que para las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados éstos serán aperturados, siempre y cuando el usuario lo solicite ante el OSIPTEL a través del set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados o físicamente en todas las sedes del Osiptel. Para los expedientes abiertos por cargo, la evaluación de cumplimiento será obligatoria o se exhortará a la empresa operadora a que cumpla con elevar los expedientes.

- En esta alternativa, los documentos recibidos a través del sistema interconectado o set de servicios son derivados directamente al área correspondiente y los documentos recibidos físicamente, en provincia, son digitalizados con valor administrativo a través de la firma de un fedatario en las sedes del OSIPTEL y posteriormente enviados a Trámite Documentario OSIPTEL para su archivo. Los documentos recibidos físicamente en Lima son enviados a un proveedor para su digitalización con valor legal. Una vez digitalizado los documentos físicos un robot realiza la lectura del documento, carga los documentos e ingresa datos del documento al sistema propuesto y que soportará el proceso de solución de reclamos de usuarios.

- Apertura del expediente electrónico para los reclamos nuevos durante la recepción de documentación, en dicho expediente electrónico, automáticamente se anexan documentos firmados digitalmente y con sello tiempo que se generan durante la atención del expediente, estos documentos pueden ser: Resoluciones, memorando, carta de respuesta a usuarios o empresas operadoras, entre otros. El expediente electrónico también cuenta con índice digital el cual es generado y firmado digitalmente y con sello de tiempo por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos en el proceso P05.1. Archivo de la documentación física y el expediente electrónico.

- Generación automática de solicitud de creación de índice digital del expediente electrónico en los procesos P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de resoluciones tras declarar que la información o documentación adicional no requiere respuesta y P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos tras la notificación exitosa a todos los interesados.

- Existe un cuaderno auxiliar electrónico y asociado al expediente electrónico, el cual se crea cuando se recibe información adicional de apelaciones y quejas posterior. El índice

del cuaderno auxiliar debe ser generado automáticamente y firmado digitalmente y con sello de tiempo por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos.

- Firma digital y con sello de tiempo para todos los tipos documentales que se generan en los procesos de solución de reclamos (Resoluciones, memorando, carta de respuesta, informes, índice de expediente electrónico, entre otros).

- El sistema propuesto deberá integrarse con el sistema de sanciones que utiliza la Secretaría del Consejo Directivo para atender los recursos de apelación asociados a Expediente PAS.

3.3. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN TECNOLÓGICA

A continuación, se describe cómo las funcionalidades requeridas para soportar la propuesta de rediseño del proceso de solución de reclamos de usuarios conforman las soluciones tecnológicas para cada fin. La propuesta de rediseño, a nivel tecnológico, contempla lo siguiente:

- Sistema interconectado para empresas operadoras con más de 500,000 abonados, donde las empresas operadoras podrán transferir datos y documentos relacionados a expedientes, denuncias y sanciones, el OSIPTEL podrá consultar la información de reclamos, constancia SAP, SAR y SARA que generan las empresas operadoras en primera instancia, así como consultar dirección de facturación e instalación ante notificaciones infructuosas. También el OSIPTEL podrá obtener datos de RENIEC y SUNAT del reclamante o quejoso a notificar.

- Set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados, donde los usuarios podrán realizar seguimiento a sus reclamos y denuncias, entregar información adicional de apelaciones y quejas, solicitar apertura de expedientes abierto por cargo, solicitar citas virtuales con OSIPTEL, registrar denuncias, entre otros y las empresas operadoras podrán elevar expedientes a segunda instancia, entregar información adicional de apelaciones y quejas, información adicional de denuncias, cartas de cumplimiento y realizar consulta a expedientes y quejas.

- Sistema de trámite documentario del OSIPTEL, donde se registrarán todos los documentos ingresados al OSIPTEL sea vía electrónica o física. Cabe señalar que, el sistema interconectado y el set de servicios registrarán los documentos en el sistema de mesa de partes del OSIPTEL, a través de servicios web u otros mecanismos de integración (con parámetros de entrada y salida) que se definirán en la siguiente etapa del presente servicio; una vez que se hayan definido los requerimientos técnicos funcionales y no funcionales de la solución propuesta.

- Alternativa de solución tecnológica para soportar la solución de reclamos en segunda instancia, atención de denuncias e imposición de sanciones. Estas pueden ser:

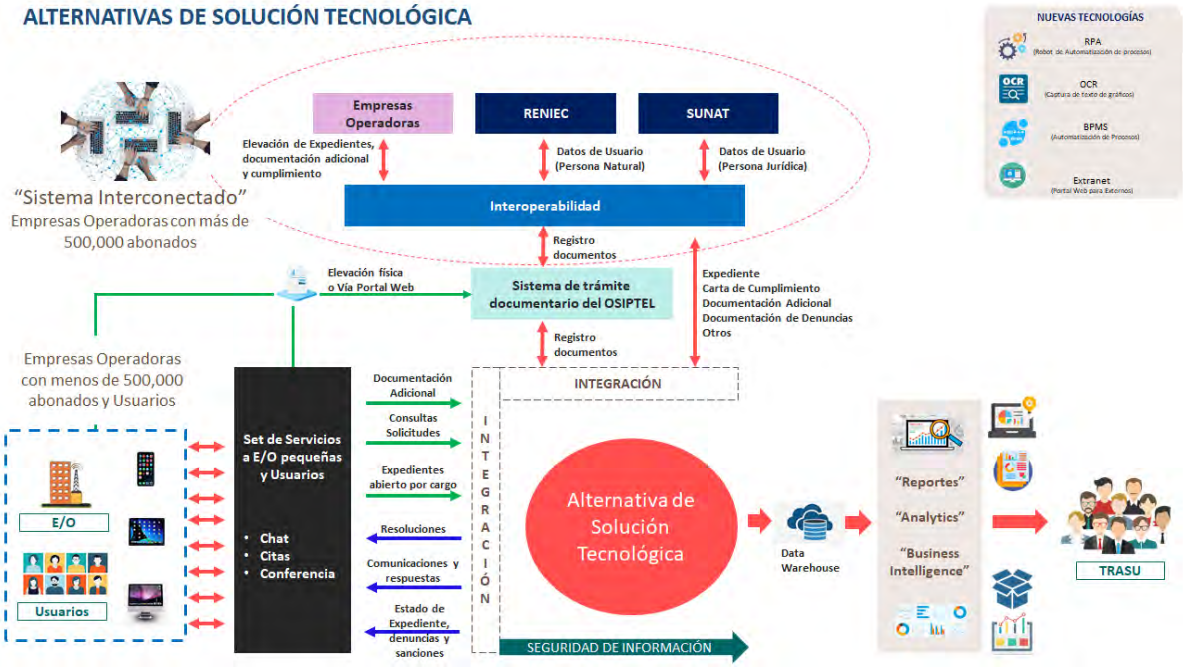
    - Sistema Integrado de Solución de Reclamos en Segunda Instancia, Atención de Denuncias e Imposición de Sanciones: Esta alternativa tecnológica cobertura todas las funcionalidades requeridas para tramitar un expediente, denuncia o sanción en un único sistema de información.

    - Sistema de Solución de Reclamos, sistema de denuncias y sistema de sanciones: Esta alternativa tecnológica cobertura las funcionalidades relacionadas a resolver expedientes de reclamos en el sistema de expedientes, cobertura las funcionalidades relacionadas a denuncias en el sistema de denuncias y las

funcionalidades relacionadas a sanciones en el sistema de sanciones. Estos sistemas estarían integrados entre sí.

- Sistema de trámite de expediente, denuncias y sanciones y sistema de creación, aprobación y firma de documentos: Esta alternativa tecnológica cobertura las funcionalidades relacionadas a gestionar el ciclo de vida del expediente, denuncia o sanción en el sistema de trámite de expedientes, denuncias y sanciones, y cobertura además, funcionalidades relacionadas a creación, revisión, visto y firma digital de documentos en el sistema de creación, aprobación y firma de documentos como sistema periférico. Estos sistemas estarían integrados entre sí.

- Capa analítica del TRASU, donde la información estará disponible, actualizada y representada mediante gráficos y tablas en línea, que servirán para mejorar la toma de decisiones respecto a la solución de reclamos de usuarios.



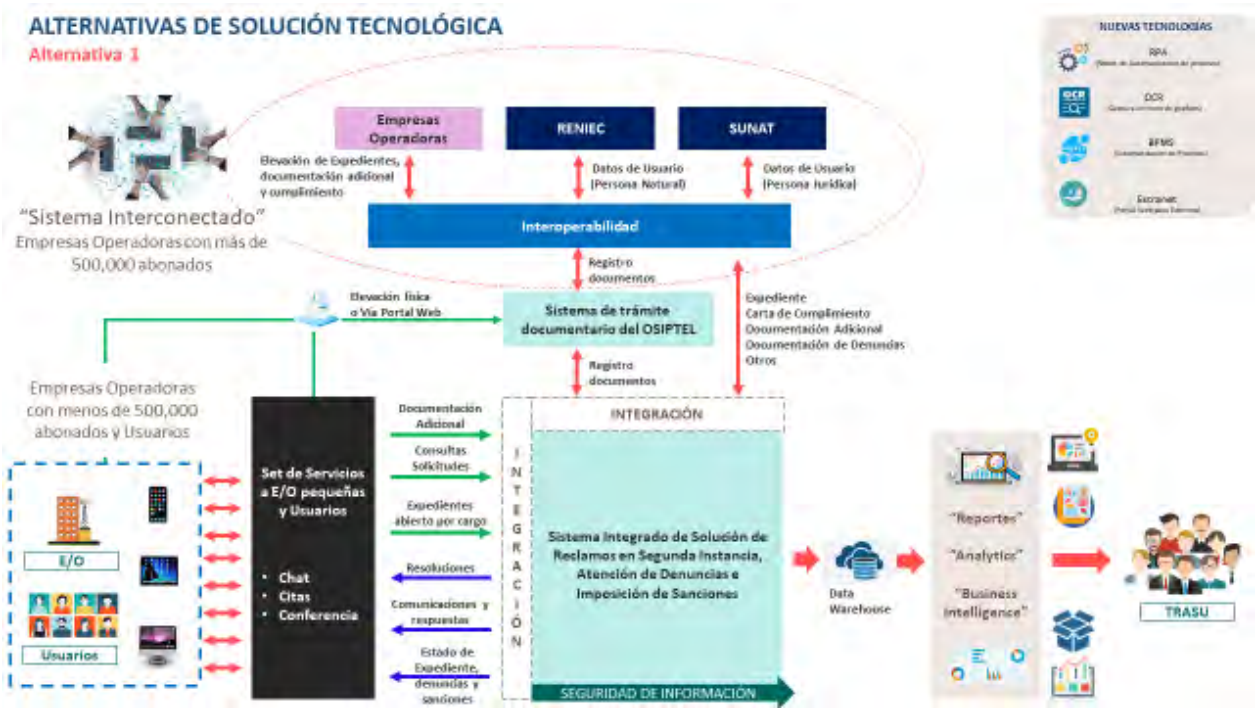
En la ilustración se muestra el esquema funcional de cómo operará el proceso rediseñado y automatizado de solución de reclamos a nivel tecnológico.

A continuación, describimos cada alternativa tecnológica.

Alternativa de Solución Tecnológica 1 - Sistema Integrado de Solución de Reclamos en Segunda Instancia, Atención de Denuncias e Imposición de Sanciones

La alternativa de solución tecnológica 1 consta de un sistema integrado de solución de reclamos en segunda instancia, atención de denuncias e imposición de sanciones. El sistema propuesto cobertura todas las funcionalidades requeridas para la atención de expedientes, denuncias y sanciones, y está integrado con el sistema interconectado para empresas operadoras con más de

500,000 abonados, el set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados, y el sistema de trámite documentario.



Alternativa de Solución Tecnológica 2 - Sistema de expedientes, sistema de atención de denuncias y sistema de imposición de sanciones

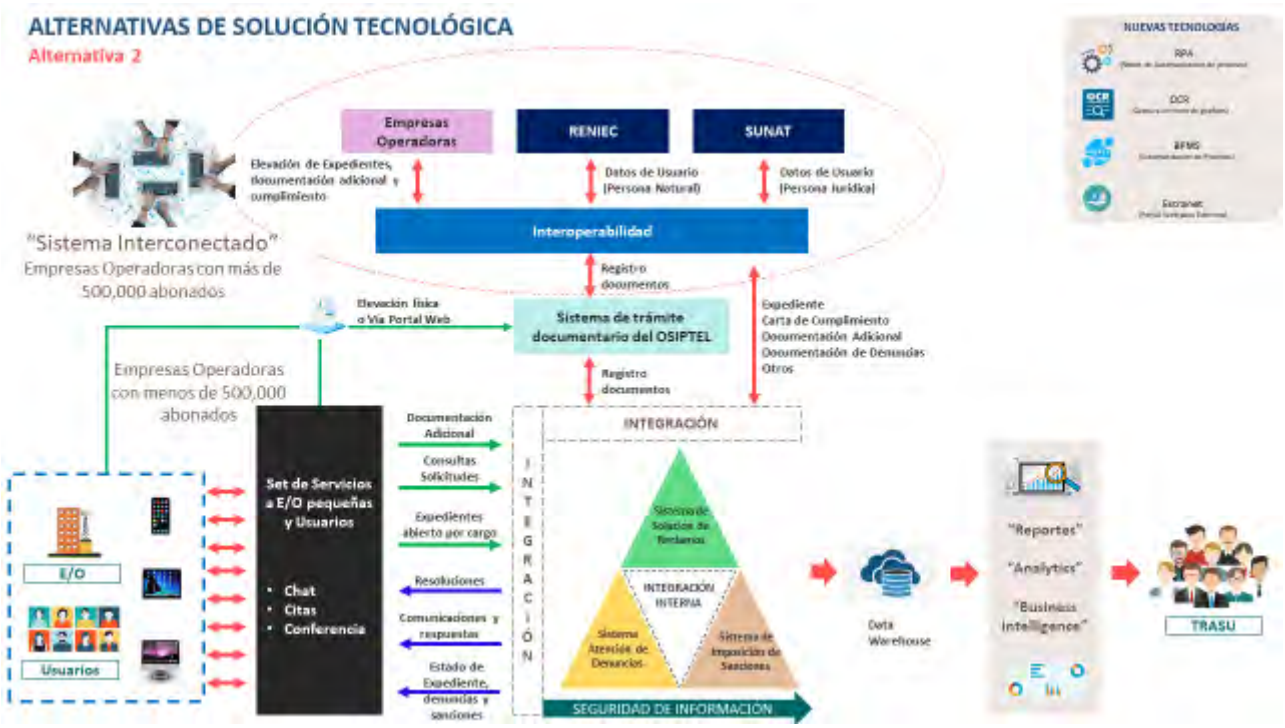
La alternativa de solución tecnológica 2 consta de 3 sistemas: Sistema de expedientes, sistema de atención de denuncias y sistema de imposición de sanciones.

El sistema de expedientes cobertura todas las funcionalidades requeridas para la atención de expedientes solamente y está integrado con el sistema interconectado para empresas operadoras con más de 500,000 abonados, el set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados, el sistema de trámite documentario, el sistema de denuncias para creación de denuncias a partir de un expediente con proveído de anulación de expediente y el sistema de sanciones para aquellos expedientes con incumplimiento registrado por el Asistente o Analista Legal.

El sistema de denuncias cobertura todas las funcionalidades requeridas para la atención de denuncias y casos especiales, y está integrado con el sistema interconectado para empresas operadoras con más de 500,000 abonados, el set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados, el sistema de trámite documentario, el sistema de sanciones para aquellas denuncias con incumplimiento registrado por el Especialista Legal.

El sistema de sanciones cobertura todas las funcionalidades requeridas para la elaboración de informes de evaluación y verificación, y procedimientos administrativos sancionadores, y está integrado con el sistema interconectado para empresas operadoras con más de 500,000 abonados, el set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados, el sistema de trámite documentario, el sistema de denuncias para obtener todas las denuncias con incumplimiento registrado por el Especialista Legal, el sistema de expedientes para obtener expedientes con incumplimiento registrado por el Asistente o Analista Legal y el sistema

de sanciones en segunda instancia para elevación de recursos de apelación de expedientes PAS a la Secretaría del Consejo Directivo.



Alternativa de Solución Tecnológica 3 - Sistema de trámite de expedientes, denuncias y sanciones y sistema de creación, aprobación y firma de documentos

La alternativa de solución tecnológica 3 consta de 2 sistemas: Sistema de trámite de expedientes, denuncias y sanciones. Y el sistema de creación, aprobación y firma de documentos

El sistema de trámite de expedientes, denuncias y sanciones cobertura todas las funcionalidades requeridas para la atención de expedientes, sanciones y denuncias, excepto todas aquellas funcionalidades asociadas a la creación, aprobación y firma de documentos. El sistema de trámite de expedientes, denuncias y sanciones está integrado con el sistema interconectado para empresas operadoras con más de 500,000 abonados, el set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados, el sistema de trámite documentario, el sistema de creación, aprobación y firma de documentos y el sistema de sanciones en segunda

instancia para elevación de recursos de apelación de expedientes PAS a la Secretaría del Consejo Directivo.

El sistema de creación, aprobación y firma de documentos cobertura todas las funcionalidades requeridas para la creación, aprobación y firma de documentos y está integrado con el sistema de trámite de expedientes, denuncias y sanciones.

3.4. FUNCIONALIDADES COMPLEMENTARIAS

En esta sección se muestran las principales funcionalidades identificadas como parte de las oportunidades de mejora descritas en el Anexo 2. En dicho anexo, se muestra una columna donde se señala si la funcionalidad requerida es “indispensable” o “complementaria”. Cabe señalar que, en la siguiente fase/etapa del servicio se especificarán éstas y otros requerimientos funcionales y no funcionales para la implementación de la solución.

3.5. COMPONENTES DE SERVICIOS Y NIVELES DE INFORMACIÓN

En esta sección se muestran los principales componentes de servicios y niveles de información incluyendo los casos de excepción.

- A nivel de Registro de Servicios:

  Como se aprecia en el cuadro que se muestra a continuación, se definen 19 servicios para dar soporte a las actividades de los procesos para la Secretaria Técnica de Solución de Reclamos.

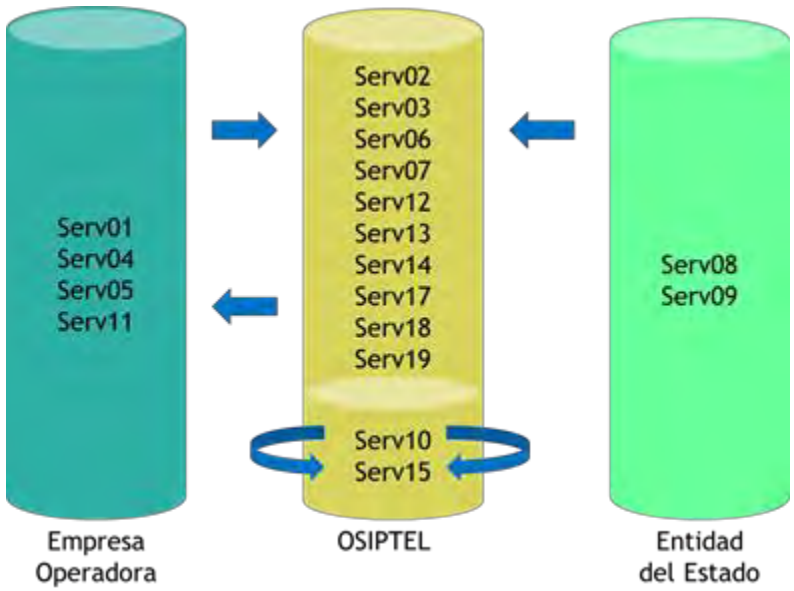
Nro.	Servicio	Propietario	Solicitante	Detalle	Tipo
1	Serv01	Empresa Operadora	OSIPTEL	(1) Consulta de datos y expediente de reclamos en primera instancia.	Consulta
2	Serv02	OSIPTEL	Empresa Operadora	(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.	Elevación
3	Serv03	OSIPTEL	Empresa Operadora	(3) Elevación de información adicional para expedientes de recursos de apelación y quejas	Elevación
4	Serv04	Empresa Operadora	OSIPTEL	(4) Consulta cumplimiento de resoluciones del TRASU.	Consulta
5	Serv05	Empresa Operadora	OSIPTEL	(5) Consulta cumplimiento de resoluciones de EO, SAR, SARA, SAP	Consulta
6	Serv06	OSIPTEL	Empresa Operadora	(6) Elevación de documentación que avale el cumplimiento.	Elevación
7	Serv07	OSIPTEL	Empresa Operadora	(7) Elevación de documentación relacionada a denuncias (por parte de EO).	Elevación
8	Serv08	RENIEC	OSIPTEL	(8) Consulta de datos de personas naturales desde RENIEC.	Consulta
9	Serv09	SUNAT	OSIPTEL	(9) Consulta de datos de personas jurídicas desde SUNAT.	Consulta
10	Serv10	OSIPTEL	OSIPTEL	(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).	Procesos
11	Serv11	Empresa Operadora	OSIPTEL	(11) Transferencia de datos sobre dirección de instalación o dirección de facturación	Elevación
12	Serv12	OSIPTEL	Empresa Operadora / USUARIO	(12) Remisión de información del expediente a Empresa Operadora o Usuario	Consulta
13	Serv13	OSIPTEL	Empresa Operadora	(13) Elevación de Documentación referente a expedientes PAS	Elevación
14	Serv14	OSIPTEL	Empresa Operadora	(14) Respuesta de la EO para OSIPTEL por Caso Especial.	Elevación
15	Serv15	OSIPTEL	OSIPTEL	(15) Registro de documentos en el Sistema de Tramite Documentario de OSIPTEL.	Procesos

Nro.	Servicio	Propietario	Solicitante	Detalle	Tipo
16	Serv16	OSIPTEL	Empresa Operadora	(16) Respuesta de la empresa operadora para OSIPTEL por Informe de evaluación y verificación.	Elevación
17	Serv17	OSIPTEL	Usuario	(17) Creación de expedientes abiertos por cargo.	Elevación
18	Serv18	OSIPTEL	Usuario	(18) Registro de denuncias a través del set de servicios	Elevación
19	Serv19	OSIPTEL	Proveedor Logístico	(19) Transferencia de datos de entrega física de documentos notificados.	Elevación

- A nivel de Distribución de Servicios:

  En el cuadro de distribución, los servicios son utilizados tanto por las empresas operadoras como por el OSIPTEL. En ambos casos comparten la información y la utilizan para el soporte de sus procesos internos.

  Existen, además, dos servicios que son utilizados exclusivamente por OSIPTEL para sus procesos internos.



- A nivel de Clasificación de Servicios:

  Los servicios se clasifican de la siguiente manera:

  - Servicios de Consulta
  - Servicios de Elevación
  - Servicios de Procesos

Tipo de Servicio	Empresa Operadora	Empresa Operadora y Usuario	OSIPTEL	Proveedor Logístico	Usuario
Consulta		1	5		
Elevación	7		1	1	2
Procesos			2		

  - Consulta:

    Estos servicios están orientados a verificar informaciones referentes a expedientes de reclamos que se registraron en primera instancia (Empresa Operadora) o para verificar la información de cumplimiento de resoluciones que es utilizado en el proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. Igualmente existen dos servicios que son utilizados para la actualización de la dirección de notificación de usuarios y que son consumidos desde RENIEC, SUNAT y Empresa Operadora. Finalmente, el servicio que expone la información de los expedientes que se encuentran en la segunda instancia cuyo propietario es OSIPTEL y que se utilizará para las consultas tanto de las Empresas Operadoras; así como de los usuarios o abonados de los servicios de telecomunicación.

  - Servicios de Elevación:

    Estos servicios están orientados a la admisibilidad de documentación que inicia un determinado trámite. Entre estos tenemos los referentes a la elevación de expedientes a la segunda instancia, elevación de información adicional de recursos de apelación y quejas, que sirve de sustento complementario a un expediente, elevación de cumplimiento de expedientes que serán utilizadas tanto en el proceso de P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones, elevación de denuncias, elevación de respuesta relacionada a casos especiales, informes de evaluación y verificación o expediente PAS, elevación de información adicional de denuncias.

  - Servicios de Procesos:

    Estos servicios son de uso exclusivo de OSIPTEL, que los utilizará para la creación de expedientes que no han sido elevados en su oportunidad por la Empresa Operadora o el registro de documentos en el sistema de trámite documentario de OSIPTEL.

En el Anexo 3 se muestran las Fichas de Servicios y el Catálogo de Errores.

3.6. EXPLOTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En esta sección se describe la información que será posible medir y monitorear en cuanto se materialice la implementación del proceso rediseñado para la solución de reclamos de usuarios de telecomunicaciones en cualquiera de las alternativas tecnológicas propuestas, las mismas que soportan los diez (10) procesos nivel 2 de solución de reclamos propuestos. Dicha información, permitirá a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, y a todo el equipo de trabajo del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), monitorear el estado, el tiempo de ciclo de atención de los expedientes en primera y segunda instancia, expedientes elevados a segunda instancia (recursos de apelación y quejas), denuncias, casos especiales, informes de evaluación y verificación e imposición de sanciones del TRASU. Así como, medir la cantidad, calidad y el tiempo promedio de elaboración de documentos por parte del equipo de analistas legales, asistentes legales, especialistas legales y practicantes, a fin de poder ingresar a un círculo de mejora continua que busca la efectividad máxima en la creación de cualquier documento generado en los procesos internos de solución de reclamos de usuarios.

A continuación, se muestra una ilustración de una visualización o vista de información que brinda una visión global de la situación de los expedientes y denuncias en segunda instancia. En esta visualización, se muestra información que podría ser capturada del proceso rediseñado y automatizado de solución de reclamos en base a la información que disponga, la cual permitirá:

- Medir el universo total de expedientes registrados en el año en curso y cuántos de éstos se encuentran en trámite aún dentro del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.
- Monitorear el importe total de devolución por concepto de facturación o cobro registrado en los expedientes resueltos en segunda instancia.
- Medir el universo total de denuncias registrados en el año en curso y cuántos de éstos se encuentran en trámite aún dentro de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.
- Monitorear el estado general de expedientes por estado, año, mes, día, semana del año.
- Medir la cantidad de expedientes registrados o resueltos por tipo (Fondo, forma, queja, atención rápida y abierto por cargo).
- Medir la cantidad y porcentaje de expedientes que ingresaron vía sistema interconectado, portal web, aplicativo móvil (*) o físico.
- Monitorear los expedientes en trámite que se encuentran en plazo según acuerdo de nivel de servicio que se defina (ANS), cuántos de ellos se encuentran cercano al vencimiento según acuerdo de nivel de servicio y cuántos de ellos se encuentra fuerza de plazo según acuerdo de nivel de servicio.
- Monitorear el estatus general de denuncias por estado, entre otros.

* **Nota**: La propuesta de rediseño contempla la utilización de tecnología móvil, y se tiene conocimiento, además, de que el OSIPTEL cuenta con un aplicativo móvil. En ese sentido, cabe, precisar que, corresponde a la siguiente etapa de este servicio realizar la descripción del hardware y software para la implementación de la mejor solución para el proyecto, así como la definición de requerimientos técnicos funcionales y no funcionales. Con dicha información, se podrá evaluar en qué medida la tecnología móvil actual disponible se puede rescatar o se requerirá reemplazarla.

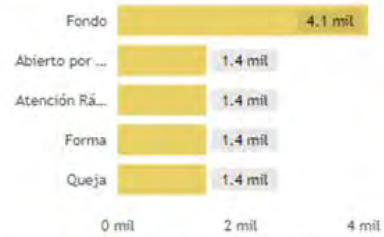
Table de Control - Exlotación de Información

TOTAL EXPEDIENTES	EXPEDIENTES EN TRÁMITE	IMPORTES DEVOLUCIÓN	N° DENUNCIAS	N° DENUNCIAS EN TRÁMITE
9,840	5,040	S/408,000	1,016	674

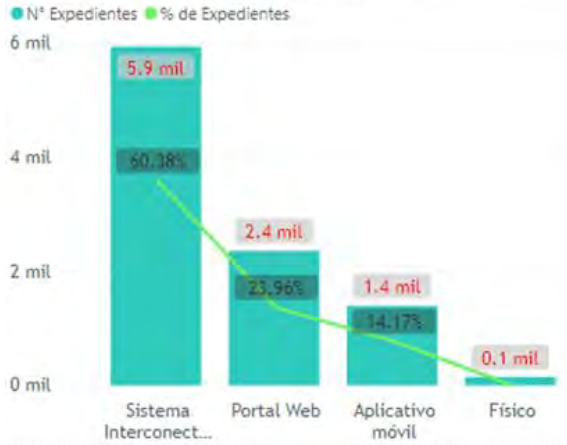
ESTADO GENERAL DE EXPEDIENTES

Estado	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Documento notificado	171	100	109	106	109	106	122	136	121	120	120	120	1440
En Análisis	201	115	126	122	128	123	142	160	139	143	139	142	1680
En revisión por Coordinador	201	114	128	121	128	123	140	161	138	144	139	143	1680
En revisión por Sala	201	114	127	123	126	123	142	161	136	144	138	145	1680
Resolución firmada por Sala	400	229	254	248	253	245	286	320	276	286	274	289	3360
Total	1174	672	744	720	744	720	832	938	810	837	810	839	9840

EXPEDIENTES POR TIPO



N° Y % DE EXPEDIENTES POR PLATAFORMA



PLAZO DE NIVEL DE SERVICIO

ESTADO GENERAL DE DENUNCIAS

Estado	N° Denuncias
Cumplimiento /inejecutabilidad	90
Incumplimiento	252
Respuesta a denuncia en revisión de Coordinador	288
Respuesta a denuncia en revisión de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	81
Respuesta a denuncia firmado por Secretario Técnico de Solución de Reclamos	45
Respuesta a denuncia notificada	188
Solicitud de denuncia	
Total	

ILUSTRATIVO

La ilustración representa un ejemplo de alguna información que se podría mostrar en esta capa analítica al equipo del TRASU/STSR para contribuir a una mejor toma de decisiones.

A continuación, listamos otra información que también podría ser generada en cada proceso nivel 2 que conforman el proceso rediseñado y automatizado de solución de reclamos; información sobre calidad, cumplimiento, eficiencia, demanda y oferta, entre otras.

Código	Proceso N2	**El proceso rediseñado y automatizado permitirá …**	Categoría de Información
P01.1	Recepción de la Documentación	Visualizar cantidad de documentos físicos observados durante la recepción de documentación en las sedes del OSIPTEL a nivel nacional	Demanda/Oferta
P01.1	Recepción de la Documentación	Monitorear el tiempo promedio que se toman las empresas operadoras o usuarios para la subsanación de los documentos físicos observados	Eficiencia
P01.1	Recepción de la Documentación	Monitorear el tiempo promedio que demanda a Trámite Documentario de OSIPTEL derivar los documentos al TRASU	Eficiencia
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Monitorear el tiempo promedio que demanda resolver recursos de apelación (Materias cuyo plazo de vencimiento es de 25 días hábiles)	Eficiencia
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Monitorear el tiempo promedio que demanda resolver recursos de apelación (Materias cuyo plazo de vencimiento es de 15 días hábiles)	Eficiencia
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Monitorear el tiempo promedio que demanda resolver una queja	Eficiencia
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Medir la cantidad de resoluciones que son incumplidas por la empresa operadora	Cumplimiento
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Medir el porcentaje de errores detectados por Analista o Asistente Legal	Calidad
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Monitorear el tiempo promedio que demanda resolver un error en la resolución	Eficiencia
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Medir el porcentaje de resoluciones sin errores por Analista o Asistente Legal	Calidad
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Medir la cantidad de resoluciones que elabora cada Analista o Asistente Legal	Demanda/Oferta
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Medir el tiempo promedio en la elaboración de resoluciones de cada Analista o Asistente Legal	Eficiencia
P02.2	Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	Monitorear el tiempo promedio que demanda resolver una denuncia	Eficiencia
P02.2	Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	Medir el porcentaje de denuncias que fueron atendidos en plazo (15 días hábiles)	Eficiencia
P02.2	Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	Medir la cantidad de denuncias en trámite y resueltas de cada Especialista Legal	Demanda/Oferta

Código	Proceso N2	El proceso rediseñado y automatizado permitirá …	Categoría de Información
P02.2	Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	Monitorear el tiempo promedio que demanda resolver una denuncia a cada Especialista Legal	Eficiencia
P02.2	Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	Medir la efectividad en la elaboración de respuesta a denuncias de cada Especialista Legal	Calidad
P02.3	Revisión de casos especiales	Monitorear el tiempo promedio que demanda resolver un caso especial	Eficiencia
P02.3	Revisión de casos especiales	Medir la cantidad de casos especiales	Demanda/Oferta
P02.3	Revisión de casos especiales	Medir el porcentaje de casos especiales atendidos en plazo establecido en el acuerdo de nivel de servicio	Eficiencia
P02.4	Elaboración del acta de sesión	Medir el porcentaje de actas generadas sin errores	Calidad
P03.1	Notificación de resoluciones y otros documentos	Medir la cantidad de documentos notificados por tipo documental y destinatario (Empresa operadora o usuario)	Demanda/Oferta
P03.1	Notificación de resoluciones y otros documentos	Medir la cantidad de documentos que fueron notificados de forma exitosa	Calidad
P03.1	Notificación de resoluciones y otros documentos	Monitorear el tiempo que demanda notificar un documento	Eficiencia
P03.1	Notificación de resoluciones y otros documentos	Medir el porcentaje de documentos que fueron notificados vía publicación por edicto	Calidad
P03.1	Notificación de resoluciones y otros documentos	Medir el porcentaje de documentos con notificación infructuosa	Calidad
P03.1	Notificación de resoluciones y otros documentos	Medir el porcentaje de documentos con notificación inválida	Calidad
P04.1	Elaboración de informes de evaluación y verificación	Medir la cantidad de informes de evaluación y verificación por especialista legal	Demanda/Oferta
P04.1	Elaboración de informes de evaluación y verificación	Medir la efectividad en la elaboración de informes de evaluación y verificación por especialista legal	Calidad
P04.1	Elaboración de informes de evaluación y verificación	Monitorear el tiempo que demanda la elaboración de informes de evaluación y verificación por especialista legal	Eficiencia
P04.1	Elaboración de informes de evaluación y verificación	Medir el porcentaje de informes de evaluación y verificación generados en plazo por especialista legal	Eficiencia
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Medir la cantidad de Expediente PAS generados por especialista legal	Demanda/Oferta

Código	Proceso N2	El proceso rediseñado y automatizado permitirá …	Categoría de Información
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Medir la efectividad de la elaboración de resoluciones de procedimiento administrativo sancionador por especialista legal	Calidad
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Monitorear el tiempo que demanda resolver un procedimiento administrativo sancionador por especialista legal	Eficiencia
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Medir el porcentaje de procedimiento administrativo sancionador resuelto según el acuerdo de nivel de servicio	Eficiencia
P04.3	Imposición de sanciones del TRASU (2daa instancia)	Medir el porcentaje de recursos de apelación de expediente de procedimiento administrativo sancionador resuelto según el acuerdo de nivel de servicio	Eficiencia
P04.3	Imposición de sanciones del TRASU (2daa instancia)	Medir la cantidad de expediente de procedimiento administrativo sancionador derivados a Secretaría de Consejo Directivo	Demanda/Oferta

Adicionalmente, para poder brindar un servicio de calidad se requiere conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, y medir su nivel de satisfacción.

En el Informe de Diagnóstico, Entregable No.1 (Capítulo 3, sección 3.1) para relevar el nivel de satisfacción, así como las necesidades y expectativas de los usuarios respecto al servicio de atención de reclamos, se definió la "Encuesta" como el método más apropiado para recoger dicha información, la cual se aplicó y se obtuvieron resultados importantes como insumo para el presente estudio.

Para la aplicación de la Encuesta, se definieron las preguntas a realizar, la fórmula para la definición del tamaño de muestra, el modelo de análisis de resultados (cuantitativo y cualitativo), entre otros aspectos. Por lo cual, sugerimos que, se tome como referencia dicho estudio para la futura identificación y obtención del indicador "nivel de satisfacción general" de manera regular (semestral, anual o según lo defina la entidad). Pudiendo el OSIPTEL agregar, modificar o reemplazar las preguntas de la Encuesta según el objetivo que se desea obtener. Asimismo, es importante precisar que, el OSIPTEL puede aplicar también encuestas satisfacción de manera personalizada y por cada servicio brindado o trámite atendido (uno a uno).

Producto de la encuesta realizada para el Entregable anterior, se obtuvo información cuantitativa y cualitativa en relación a sus necesidades, expectativas y nivel de satisfacción, rescatando por ejemplo, como parte de los resultados, el interés de los usuarios en conocer el estado de los trámites de principio a fin (a través de medios digitales), interés por la sencillez en el registro del recurso de apelación o queja, el contar con menores tiempos de respuesta, las preferencias sobre los canales para la presentación de recursos de apelación o quejas (principalmente a través de medios digitales), el interés en conocer, entre otras cosas, el cumplimiento y el plazo para el cumplimiento de las resoluciones del TRASU, entre otros (aspectos que están alineados a los principales conductores que impactan en la satisfacción del usuario, según la Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en la gestión pública). En dicho estudio se muestra también la medición de la calificación del usuario sobre su experiencia en la atención y solución del recurso de apelación/queja, lo cual se traduce en el nivel de satisfacción.

A modo de resumen, se puede decir que, los principales indicadores para medir la satisfacción del usuario serían, (1) el plazo de respuesta por parte del OSIPTEL, (2) el nivel de cumplimiento y el plazo para el cumplimiento de las resoluciones del TRASU, (3) el nivel de satisfacción general.

4. MODELAMIENTO Y CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO REDISEÑADO

En el presente capítulo se desarrolla el modelamiento del proceso deseado (TO BE) para cada alternativa de rediseño planteada. Es decir, en este capítulo se describe mediante distintos artefactos cada una de las tres (03) alternativas de rediseño considerando su implementación con cada una de las tres alternativas de solución tecnológicas propuestas bajo un entorno virtual.

La propuesta de alternativas de rediseño toma como insumo las oportunidades de mejora identificadas y descritas en el Capítulo 1, las necesidades y expectativas del equipo de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos – STSR producto de las varias reuniones de trabajo participativo sostenidas, así como las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio de solución de reclamos del OSIPTEL (identificados a través de la encuesta realizada como parte del informe de diagnóstico; Entregable No.1), entre otros.

Sobre la base de las oportunidades de mejora, y como parte del análisis integral del rediseño se han trabajado una serie de definiciones propias del negocio que complementan a las alternativas de solución propuestas, y que servirán además como un insumo importante para las siguientes etapas del servicio. Dichas definiciones fueron trabajadas con el Osiptel bajo las pautas de la empresa consultora, y se muestran en el Anexo 4.

Por otro lado, si bien en las fichas de procedimientos se tiene un campo destinado a las reglas de negocio, cuando corresponda, también se ha identificado los casos de excepción a dichas reglas; los cuales se muestran en el Anexo 36.

En el Anexo 37 se muestran los tipos de datos del negocio de los procesos analizados, así como la integración de los mismos. Para ello, se han identificado las principales entidades y su relación con los procesos en los que participan, así como los atributos (a nivel de datos) que se utilizan en las actividades de los procesos.

Para el modelamiento y caracterización de los procesos se ha cumplido con lo que señalan los siguientes documentos:

- la Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SG.
- Los lineamientos de la Resolución de Gerencia General N°008-2021-GG/OSIPTEL implementación de la gestión por procesos del Osiptel, con énfasis en el punto 5.5. Criterios para la validación de procesos: (1) la denominación de los procesos, se identifica en forma de sustantivo derivados de verbos, (2) las actividades se denominan en verbos infinitivos (sin remitir un determinado tiempo o modo verbal), (3) debe existir coherencia entre el nombre, objetivo y producto del proceso, (4) toda actividad debe de tener una entrada diferente a la salida, (5) debe existir una diferencia entre el nombre de un proceso y el nombre de un área funcional.
- Los lineamientos para la documentación de procesos en Osiptel del 20.01.2021 (propuesto por la empresa consultora), incluyendo las oportunidades de mejora remitidas por el Equipo de Procesos del OSIPTEL por correo electrónico el día 22.01.2021.
- La notación BPMN 2.0. Cabe precisar que, si bien existe una amplia variedad de artefactos o simbología disponibles en esta notación, para efectos del trabajo se han utilizado aquellas que se adecuaron a las necesidades de documentación de los procesos de solución de reclamos de usuario; por ejemplo, los señalados en el documento de lineamientos para la documentación de procesos en Osiptel del 20.01.2021 (propuesto por la empresa consultora), incluyendo las oportunidades de mejora remitidas por el Equipo de Procesos del OSIPTEL por correo electrónico el día 22.01.2021.

Asimismo, cabe precisar lo siguiente:

- Si bien la Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SG indica la elaboración de una Ficha de Indicadores, ésta no forma parte del alcance de este servicio según los TDR; sin embargo, el contenido principal de la ficha de indicadores sí se ha considerado en una de las secciones de la Ficha de Procedimientos utilizada, según los lineamientos de la Resolución de Gerencia General N°008-2021-GG/OSIPTEL implementación de la gestión por procesos del Osiptel (nombre del indicador, fórmula de cálculo, unidad de medida, frecuencia, meta, y fuente de datos).
- La sección de riesgos de la Ficha de Procedimiento está de acuerdo al formato de ficha solicitado por el OSIPTEL, el cual no incluye campos exclusivos en relación a controles.

  Sin embargo, la documentación de los procesos ha considerado como parte de su diagramación y caracterización, actividades de control como, por ejemplo: las actividades previas a las compuertas de decisión, la revisión de documentos, vistos y firmas, la verificación de datos relacionado al flujo físico (verificación de datos registrados por el robot/OCR – Lectura automática de documentos físicos), verificación de notificaciones de las resoluciones de trámite, entre otros; así como, controles del sistema propuesto (ej.: control del estado del proceso de notificación para su cierre habiendo notificado a todas las partes involucradas, etc.), los controles a nivel de servicios de transferencia de datos y documentos, entre otros.

4.1. ALTERNATIVA # 1

En la presente sección se muestra el modelamiento del proceso en dos (02) vistas operacionales, la del diagrama de proceso (colaborador) y la del diagrama de proceso (técnico), así como, las fichas de procedimiento y descripción del proceso a través de los casos de uso del negocio (CUN), considerando las alternativas tecnológicas propuestas.

4.1.1. DIAGRAMA DE INTERACCIÓN

En el **Anexo 5** se muestra el diagrama de interacción.

4.1.2. DIAGRAMA DE PROCESO (COLABORADOR); BPMN 2.0

En el **Anexo 6** se muestran los diagramas de proceso (colaborador) desarrollados bajo la notación BPMN 2.0.

4.1.3. FICHA Y MAPA DE PROCESO NIVEL 0 (COLABORADOR)

En el **Anexo 7** se muestran las fichas de procesos de Nivel 0, y en el capítulo 2, sección 2.1 se muestra el mapa de procesos TO BE.

4.1.4. FICHA Y DIAGRAMA DE PROCESO NIVEL 1 (COLABORADOR)

En el **Anexo 8** se muestran las fichas y diagramas de procesos de Nivel 1.

4.1.5. FICHA DE PROCESO NIVEL 2 (COLABORADOR)

En el **Anexo 9** se muestran las fichas de procesos de Nivel 2.

4.1.6. DIAGRAMA DE PROCESO (TÉCNICO); BPMN 2.0

En el **Anexo 10** se muestran los diagramas de proceso (técnico) desarrollados bajo la notación BPMN 2.0.

4.1.7. FICHA Y MAPA DE PROCESO NIVEL 0 (TÉCNICA)

En el **Anexo 11** se muestran las fichas de procesos de Nivel 0, y en el capítulo 2, sección 2.1 se muestra el mapa de procesos TO BE.

4.1.8. FICHA Y DIAGRAMA DE PROCESO NIVEL 1 (TÉCNICA)

En el **Anexo 12** se muestran las fichas y diagramas de procesos de Nivel 1.

4.1.9. FICHA DE PROCESO NIVEL 2 (TÉCNICA)

En el **Anexo 13** se muestran las fichas de procesos de Nivel 2.

4.1.10. CASO DE USO DE NEGOCIO

En el **Anexo 14** se muestran los casos de uso de negocio (CUN).

4.2. ALTERNATIVA # 2

En la presente sección se muestra el modelamiento del proceso en dos (02) vistas operacionales, la del diagrama de proceso (colaborador) y la del diagrama de proceso (técnico), así como, las fichas de procedimiento y descripción del proceso a través de los casos de uso del negocio (CUN), considerando las alternativas tecnológicas propuestas.

4.2.1. DIAGRAMA DE INTERACCIÓN

En el **Anexo 15** se muestra el diagrama de interacción.

4.2.2. DIAGRAMA DE PROCESO (COLABORADOR); BPMN 2.0

En el **Anexo 16** se muestran los diagramas de proceso (colaborador) desarrollados bajo la notación BPMN 2.0.

4.2.3. FICHA Y MAPA DE PROCESO NIVEL 0 (COLABORADOR)

En el **Anexo 17** se muestran las fichas de procesos de Nivel 0, y en el capítulo 2, sección 2.1 se muestra el mapa de procesos TO BE.

4.2.4. FICHA Y DIAGRAMA DE PROCESO NIVEL 1 (COLABORADOR)

En el **Anexo 18** se muestran las fichas y diagramas de procesos de Nivel 1.

4.2.5. FICHA DE PROCESO NIVEL 2 (COLABORADOR)

En el **Anexo 19** se muestran las fichas de procesos de Nivel 2.

4.2.6. DIAGRAMA DE PROCESO (TÉCNICO); BPMN 2.0

En el **Anexo 20** se muestran los diagramas de proceso (técnico) desarrollados bajo la notación BPMN 2.0.

4.2.7. FICHA Y MAPA DE PROCESO NIVEL 0 (TÉCNICA)

En el **Anexo 21** se muestran las fichas de procesos de Nivel 0, y en el capítulo 2, sección 2.1 se muestra el mapa de procesos TO BE.

4.2.8. FICHA Y DIAGRAMA DE PROCESO NIVEL 1 (TÉCNICA)

En el **Anexo 22** se muestran las fichas y diagramas de procesos de Nivel 1.

4.2.9. FICHA DE PROCESO NIVEL 2 (TÉCNICA)

En el **Anexo 23** se muestran las fichas de procesos de Nivel 2.

4.2.10. CASO DE USO DE NEGOCIO

En el **Anexo 24** se muestran los casos de uso de negocio (CUN).

4.3. ALTERNATIVA # 3

En la presente sección se muestra el modelamiento del proceso en dos (02) vistas operacionales, la del diagrama de proceso (colaborador) y la del diagrama de proceso (técnico), así como, las fichas de procedimiento y descripción del proceso a través de los casos de uso del negocio (CUN), considerando las alternativas tecnológicas propuestas.

4.3.1. DIAGRAMA DE INTERACCIÓN

En el **Anexo 25** se muestra el diagrama de interacción.

4.3.2. DIAGRAMA DE PROCESO (COLABORADOR); BPMN 2.0

En el **Anexo 26** se muestran los diagramas de proceso (colaborador) desarrollados bajo la notación BPMN 2.0.

4.3.3. FICHA Y MAPA DE PROCESO NIVEL 0 (COLABORADOR)

En el **Anexo 27** se muestran las fichas de procesos de Nivel 0, y en el capítulo 2, sección 2.1 se muestra el mapa de procesos TO BE.

4.3.4. FICHA Y DIAGRAMA DE PROCESO NIVEL 1 (COLABORADOR)

En el **Anexo 28** se muestran las fichas y diagramas de procesos de Nivel 1.

4.3.5. FICHA DE PROCESO NIVEL 2 (COLABORADOR)

En el **Anexo 29** se muestran las fichas de procesos de Nivel 2.

4.3.6. DIAGRAMA DE PROCESO (TÉCNICO); BPMN 2.0

En el **Anexo 30** se muestran los diagramas de proceso (técnico) desarrollados bajo la notación BPMN 2.0.

4.3.7. FICHA Y MAPA DE PROCESO NIVEL 0 (TÉCNICA)

En el **Anexo 31** se muestran las fichas de procesos de Nivel 0, y en el capítulo 2, sección 2.1 se muestra el mapa de procesos TO BE.

4.3.8. FICHA Y DIAGRAMA DE PROCESO NIVEL 1 (TÉCNICA)

En el **Anexo 32** se muestran las fichas y diagramas de procesos de Nivel 1.

4.3.9. FICHA DE PROCESO NIVEL 2 (TÉCNICA)

En el **Anexo 33** se muestran las fichas de procesos de Nivel 2.

4.3.10. CASO DE USO DE NEGOCIO

En el **Anexo 34** se muestran los casos de uso de negocio (CUN).

5. CONCLUSIONES

Como parte del análisis integral del rediseño en sus 3 alternativas, en esta sección resumimos los principales cambios para cada alternativa propuesta. Para ello, se muestra por cada alternativa, un análisis cualitativo mediante un cuadro de doble entrada donde se caracterizan la situación actual (AS IS) y las mejoras o cambios introducidos con el rediseño (TO BE), indicando la categoría de cambio, es decir, si obedece a mejora en el procesos o flujo de actividades, en la organización, la normativo, o en el soporte tecnológico. Asimismo, se muestra un análisis comparativo cuantitativo donde se identifican las mejoras a nivel de reducción de actividades entre el AS IS y el TO BE, así como las mejoras a nivel del aumento de la cantidad de actividades automatizadas.

Si bien la alternativa de rediseño 1 cuenta con un nivel de reducción de actividades superior a los de las alternativas 2 y 3, las alternativas 2 y 3 contemplan aspectos recientemente reglamentados relacionados al gobierno digital, como por ejemplo, la digitalización con valor administrativo para las sedes en provincia (mediante un fedatario, con firma digital), el uso del sello de tiempo para la firma digital de documentos, y la creación del expediente electrónico con índice (no se reabre el expediente electrónico, sino que se crea un cuaderno auxiliar con su propio índice), así como otras, como, la integración con un sistema de sanciones de segunda instancia. Entre las alternativas 2 y 3, la principal diferencia radica en la existencia de la opción de contar con expedientes aperturados de oficio (expedientes aperturados por el OSIPTEL de forma automática tras el vencimiento de elevación de expedientes por parte de las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional, ya que a través del sistema interconectado se podrá identificarlos). En la alternativa 2, existirán los expedientes aperturados de oficio, y estos expedientes serán aperturados tras la ejecución automática del servicio “Serv010 - Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio)”, y en la alternativa 3, los expedientes sólo podrán ser elevados por la empresa operadora de forma regular o a solicitud de algún usuario en cualquier sede del OSIPTEL a nivel Nacional; entregando los datos y documentos mínimos requeridos para la apertura del expediente. En la alternativa 3, no existirá el Serv010 - Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio)”. Una vez registrado el expediente abierto por cargo (Alternativa 3) o expediente aperturado de oficio (Alternativa 2), para tratar la resolución de estos expedientes en estas dos alternativas, se tienen las mismas acciones, por lo cual, a nivel del análisis comparativo cuantitativo de actividades, en las Alternativas 2 y 3 se visualizan los mismos niveles de automatización y de reducción de actividades.

En base al análisis realizado, BDO propone como mejor alternativa de rediseño, la Alternativa #2, ya que, ésta contempla la opción de apertura de expedientes de oficio, y una serie de mejoras a nivel del proceso (como por ejemplo, la digitalización con valor administrativo para las sedes en provincia (mediante un fedatario, con firma digital), el uso del sello de tiempo para la firma digital de documentos, la integración con un sistema de sanciones de segunda instancia, y la creación del expediente electrónico con índice (no se reabre el expediente electrónico, sino que se crea un cuaderno auxiliar con su propio índice)), a nivel de organización (considera equipo de resolución de expedientes aperturados de oficio, equipo de resolución de expedientes abiertos por cargo, equipo de resolución rápida de expedientes, entre otros), y a nivel normativo (adecuaciones al Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), entre otros, que buscan mejorar la eficiencia, la agilidad, y flexibilidad del proceso. Incorporando aspectos recientemente reglamentados relacionados al gobierno digital contenidos en el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del DL N°1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo; art.47, art.48, art.39-45 (publicado el 19 de febrero de 2021). Cabe precisar que, la mejor alternativa a nivel tecnológico para la implementación del rediseño, corresponde definirla en las siguientes etapas de este servicio.

El detalle comparativo AS IS vs TO BE para las Alternativas de rediseño 1 y 3 se muestran en el Anexo 35.

A continuación, se muestra el análisis comparativo de la alternativa de rediseño 2, sugerida como la mejor alternativa.

Alternativa #2

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
P01.1. Recepción de la documentación	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Presentación por enlace SFTP (desde nov. 2020 - medida temporal)	Se contará con un Sistema Interconectado con las empresas operadoras con más de 500,000 abonados	Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Presentación en físico (antes nov. 2020)		
			Verificación automática de documentos (el sistema interconectado manejará criterios para la validación de información dependiendo de cada caso)	Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Las empresas operadoras realizan una transferencia de datos de expedientes a través de un Excel	La transferencia de datos de expedientes se realizará a través del sistema interconectado (para EO con más de 500,000 abonados)	Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados, y usuarios, realizan la presentación en medio físico	Se contará con un set de servicios o portal web de servicios (incluida la tecnología móvil) para empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados y usuarios (*). Sin embargo, se mantendrán la opción de entrega física	Tecnología

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Los documentos no son registrados en el sistema de trámite documentario del OSIPTEL (incumplimiento de disposiciones legales de la LPAG)	Todos los documentos serán registrados primero en el sistema de trámite documentario del OSIPTEL, firmado digitalmente y con sello de tiempo	Proceso / Normativo
			Se contará con tecnología RPA - Lectura OCR para el registro automático de datos en el sistema (en los casos de presentación física de documentos; el OCR leerá los formularios escaneados, obtendrá los datos y los registrará en el sistema)	Proceso / Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Los documentos recibidos en provincias son derivados a la STSR entre 1 - 10 días después	Los documentos recibidos en provincias serán derivados digitalmente a la STSR en el mismo día que se reciban físicamente (**)	Proceso
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Digitalización con valor legal de los documentos recibidos en provincias cuando son remitidos a Lima (entre 1 - 10 días después)	Se considera la digitalización con valor administrativo para los casos de provincias	Proceso
			Se contemplarán expedientes aperturados de oficio (en lugar de abierto por cargo; en relación a las empresas operadoras con más de 500,000 abonados)	Proceso

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
	P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	Los usuarios no están informados respecto al cumplimiento que reporta la empresa operadora	Los usuarios podrán estar informados respecto al cumplimiento (se les comunicará de manera automática una vez que se reciba una carta de cumplimiento, lo cual será obligatorio informar al Osiptel)	Proceso / Tecnología / Normativo
	P13.1. Atención de denuncias	No es posible presentar denuncias vía portal web	Al presentar la denuncia por el portal web o set de servicios (incluyendo tecnología móvil), el usuario podrá conocer si la empresa operadora ya presentó carta de cumplimiento respecto a la resolución del TRASU que se estaría incumpliendo	Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Se trabaja con expediente físico o expediente digital (medida temporal que no cumple con la LPAG)	Se trabajará con expediente electrónico	Tecnología / Normativo
	P03.1. Calificación y asignación del expediente	Dependencia ante OTI para la autogestión de la calificación y asignación de expedientes	La calificación y asignación de expedientes será automática bajo ciertos criterios. Considera una administración funcional de las reglas de negocio que se utilizan para la calificación y asignación de expedientes.	Proceso / Tecnología / Organización
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	El asistente legal elige la plantilla.	El sistema propondrá la plantilla a utilizar (casuística determinada)	Tecnología / Organización

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
			El asistente legal puede elegir otra plantilla.	
			Se contará con una atención rápida de expedientes para ciertos casos.	
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	Se cuenta con un auto llenado de plantillas sólo de datos generales.	Se contará con un auto llenado de plantillas con los datos registrados/disponibles en el sistema.	Tecnología
			Se realizará seguimiento para que todas las cartas de información adicional de apelaciones y quejas sean atendidas.	Proceso / Tecnología
	P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	Presentación de cartas de cumplimiento en caso la empresa operadora lo desee (no obligatorio). En los casos que se recibe la información, ésta no se registra.	Presentación obligatoria de cartas de cumplimiento y registro de la información en el sistema. El sistema remitirá la carta de cumplimiento al usuario de contar con una dirección electrónica registrada.	Normativo / Tecnología
			La información se utilizará en la emisión de los informes de cumplimiento.	
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	Se tienen una generación manual de cartas y memorandos	Se contará con una generación automática (en algunos casos se tendrá que seleccionar la opción, y en otras será automática, según corresponda) de cartas de requerimiento de cumplimiento, memorandos de consulta interna, traslado a DAPU, memorandos a Procuraduría Pública	Proceso / Tecnología

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
			Se pondrá a disposición de los usuarios chatbot, voicebot que les permita efectuar consultas respecto del estado de su expediente.	Tecnología
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	Se tienen una selección manual de la materia de reclamo	La definición de la materia de reclamo se hará a través de preguntas orientadoras para el usuario, y así minimizar la probabilidad de error/selección equivocada	Proceso / Tecnología
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	No se realiza el registro de montos a devolver	Se realizará el registro de montos a devolver, en el sistema	Proceso / Tecnología
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	Firma física y digital de documentos	Firma digital con sello de tiempo para todos los tipos documentales	Tecnología
P02.2. Evaluación y Emisión de	P13.1. Atención de denuncias	Las denuncias son tramitadas en DAPU y luego en STSR	Las denuncias serán tramitadas directamente por la STSR	Proceso / Organización

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
Respuesta a Denuncias			El sistema verificará si la empresa operadora ha presentado carta de cumplimiento respecto de la denuncia presentada	Tecnología
			Generación automática (en algunos casos se tendrá que seleccionar la opción, y en otras será automática, según corresponda) de cartas de requerimiento, cartas informando cumplimiento o imposibilidad de cumplir, cartas informando que se evaluará PAS, entre otros	Tecnología
			Se realizarán consultas de expedientes de 1ra instancia, constancia SAR, SAP o SARA a través del sistema interconectado; con las empresas operadoras con más de 500,000 abonados	Tecnología
			Se podrá realizar el registro de solicitudes de denuncia vía aplicativo móvil o portal web (set de servicios)	Tecnología
	P13.1. Atención de denuncias	Firma física y digital de documentos	Firma digital con sello de tiempo para todos los tipos documentales	Tecnología
P02.3. Revisión de Casos Especiales	P12.4. Revisión de casos especiales	Se tiene una generación manual de cartas	Generación automática de cartas (en algunos casos se tendrá que seleccionar la opción, y en otras será automática, según corresponda)	Tecnología
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión	P08.1. Elaboración e impresión del Acta de Sesión	Se tiene una creación manual de Actas de Sesión y registro de votos	Generación automática de actas de sesión al final del día de la sesión, con todas las resoluciones y proveídos firmados en el día	Tecnología
	P08.1. Elaboración e impresión del Acta de Sesión	Firma física del acta	Firma digital del acta a más tardar en la siguiente sesión de votación	Proceso / Tecnología
P03.1. Notificación de Resoluciones y	P09.1. Notificación de las resoluciones	Cartas de notificación para cada resolución	Eliminación de las cartas de notificación	Proceso
			Generación automática de cargos de notificación	Tecnología

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
Otros Documentos	P09.1. Notificación de las resoluciones	Búsqueda manual de las direcciones a notificar	Búsqueda automática de direcciones para notificar	Tecnología
	P09.1. Notificación de las resoluciones	Registro manual por parte del personal de la STSR y digitalización con valor legal a cargo del proveedor	Portal web o set de servicios con la empresa de mensajería para que registre la información de la notificación y envío de los cargos de notificación digitalizados	Tecnología
	P09.2. Publicación de Edicto	Se tiene trabajo manual para consolidar las resoluciones que deben ser notificados por edicto	Consolidación de las resoluciones que deben ser notificados por edicto.	Tecnología
	P09.2. Publicación de Edicto	Registro manual de la fecha de notificación por edicto en todas las resoluciones involucradas	Registro automático de la fecha de notificación por edicto en todas las resoluciones involucradas y carga del edicto en los expedientes	Tecnología
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	P12.1. Elaboración del informe semestral de denuncias P12.2. Elaboración del informe semestral de infracciones al procedimiento (Queja) P12.3. Elaboración del informe semestral de infracciones de evaluación del cumplimiento	Se solicita una base de datos a OTI y luego, en base a ello, se genera la muestra	Generación automática de la muestra para los distintos informes requeridos	Tecnología
			Generación automática de cartas (en algunos casos se selecciona la opción y en otras es automática)	Tecnología
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)	P12.6. Imposición de sanciones del TRASU	Generación manual de cartas	Creación de procesos sancionadores a partir de los informes de evaluación y verificación y casos especiales	Proceso
			Generación automática de cartas (en algunos casos se selecciona la opción y en otras es automática)	Tecnología
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)	P12.6. Imposición de sanciones del TRASU	Generación manual de cartas	Generación automática de cartas (en algunos casos se selecciona la opción y en otras es automática) e integración con "Sistema de sanciones de segunda instancia"	Tecnología
P05.1. Archivo de la Documentación Física y el	P05.1. Armado del expediente P10.1. Anexo de documentación al expediente y foliación P11.1. Archivo del expediente	Archivo físico de expedientes	Archivo físico de los documentos recibidos en físico (ya no se tendrá expediente físico); se	Proceso

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
Expediente Electrónico	P11.2. Remisión del archivo central		archivará por tipo de documento	
	P05.1. Armado del expediente P10.1. Anexo de documentación al expediente y foliación P11.1. Archivo del expediente P11.2. Remisión del archivo central	Expediente físico	Índice digital del expediente e índice digital del cuaderno auxiliar	Tecnología / Normativo

(*) La propuesta de rediseño contempla la utilización de tecnología móvil, y se tiene conocimiento, además, de que el OSIPTEL cuenta con un aplicativo móvil. En ese sentido, cabe, precisar que, corresponde a la siguiente etapa de este servicio realizar la descripción del hardware y software para la implementación de la mejor solución, así como la definición de requerimientos técnicos funcionales y no funcionales. Con dicha información, se podrá evaluar en qué medida la tecnología actual disponible se puede rescatar o se requerirá reemplazarla.

(**) Con el rediseño, los documentos serán derivados digitalmente en el mismo día que se reciban físicamente, ya que éstos serán escaneados /digitalizados con valor administrativo (caso en provincia). El traslado físico de la documentación a Lima dependerá de las estrategias logísticas que el OSIPTEL defina, de ello dependerán los tiempos. Sin embargo, con el rediseño la documentación digitalizada estará a disposición de la STSR el mismo día de su recepción, a comparación de la situación actual, en la que la documentación se escanea en Lima luego de su traslado físico, para recién poder atender/trabajar el expediente. Es decir, independientemente del tiempo del traslado físico de los documentos, la información estará disponible para la STSR en el mismo día que se reciba como parte de la propuesta de rediseño.

Éstas y otras características del rediseño buscan mejorar la eficiencia, la agilidad, y flexibilidad del proceso en la alternativa 2.

Adicionalmente, se ha realizado un análisis del nivel de automatización de todos los procesos de solución de reclamos de usuarios de telecomunicaciones que están contemplados en esta propuesta de rediseño, cumpliendo con los lineamientos establecidos en el marco normativo y de gobierno digital:

- En el proceso P01.1. Recepción de documentación, el nivel de automatización aumenta de un 9.94% a un 86.24%, el nivel de actividades manuales se reduce de un 31.68% a un 7.34% y el nivel de actividades semiautomáticas (tareas que requieren intervención de algún usuario de sistema) se reduce de un 58.39% a un 6.42%.
- En el proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones, el nivel de automatización aumenta de un 25.38% a un 82.65%, el nivel de actividades manuales se reduce de un 9.23% a un 2.04% y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 65.38% a un 15.31%.
- En el proceso P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias, el nivel de automatización aumenta de un 5.26% a un 77.78% (este proceso carece de soporte informático actualmente), el nivel de actividades manuales se reduce de un 9.21% a un 1.85% y el nivel de actividades semiautomáticas se reducen de un 85.53% a un 20.37%, en este proceso, actualmente, las actividades semiautomáticas se realizan en Excel.
- En el proceso P02.3. Revisión de casos especiales, el nivel de automatización aumenta de un 12.50% a un 83.72%, el nivel de actividades manuales se reduce un 6.25% a un 0%, y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce un 81.25% a un 16.28%, actualmente el SISDOC es el principal sistema que se utiliza para la creación, visto y firma de cartas de requerimiento, por ejemplo.

- En el P02.4. Elaboración del acta de sesión, el nivel de automatización aumenta de un 1.89% a un 82.35%, siendo la consolidación automática de expedientes firmados por sala en sesión y la creación automática del acta con los expedientes firmados por sala en sesión el principal impacto para elevar el nivel de automatización. El nivel de actividades manuales se reduce de un 33.96% a 0%, en esta propuesta de rediseño no existirán actividades manuales, todo se realizará en el sistema propuesto. Por último, el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 64.15% a un 17.65%, siendo las principales actividades que requieren de la intervención de algún usuario, la revisión por parte del Coordinador Legal y firma digital del acta por el vocal.
- En el proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos, el nivel de automatización aumenta de un 12.68% a un 85.71%, el nivel de actividades manuales se reduce un 11.27% a un 4.29% y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 76.06% a un 10.00%.
- En el proceso P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación, el nivel de automatización aumenta de 10% a 71.43%, el nivel de actividades manuales se reduce de 5% a 0% y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 85.00% a un 28.57%. Cabe resaltar que este proceso carece de soporte informático actualmente.
- En el proceso P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia), el nivel de automatización aumenta de un 1.85% a un 72.60%, el nivel de actividades manuales se reduce de un 25.40% a 1.37%, y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 68.25% a un 26.03%.
- En el proceso P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia), el nivel de automatización aumenta de un 1.85% a un 75.00%, el nivel de actividades manuales se reduce de 46.30% a 3.57% y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 51.85% a un 21.43%.
- En el proceso P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico, el nivel de automatización aumenta de 0% a 42.86%, el nivel de actividades manuales se reduce de 57.50% a 35.71% principalmente por la eliminación de actividades relacionadas al armado del expediente físico, en esta propuesta de rediseño el expediente será electrónico. Por último, el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 42.50% a un 21.43%, inclusive habiendo incorporado actividades que requieren intervención de algún usuario como, por ejemplo, la firma digital del índice del expediente electrónico o cuaderno auxiliar.

A continuación, se muestran 2 cuadros comparativos por tipo de actividad en cantidades y porcentaje:

CUADRO COMPARATIVO AS-IS VS TO-BE (PORCENTAJE DE ACTIVIDADES POR TIPO)

Proceso / Tipo Actividad	Automática		Manual		Semiautomática	
PROCESO	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE
P01.1. Recepción de Documentación	9.94%	86.24%	31.68%	7.34%	58.39%	6.42%
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	25.38%	82.65%	9.23%	2.04%	65.38%	15.31%
P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	5.26%	77.78%	9.21%	1.85%	85.53%	20.37%
P02.3. Revisión de casos especiales	12.50%	83.72%	6.25%	0.00%	81.25%	16.28%

CUADRO COMPARATIVO AS-IS VS TO-BE (PORCENTAJE DE ACTIVIDADES POR TIPO)

Proceso / Tipo Actividad	Automática		Manual		Semiautomática	
PROCESO	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE
P02.4. Elaboración del acta de sesión	1.89%	82.35%	33.96%	0.00%	64.15%	17.65%
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	12.68%	85.71%	11.27%	4.29%	76.06%	10.00%
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	10.00%	71.43%	5.00%	0.00%	85.00%	28.57%
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	6.35%	72.60%	25.40%	1.37%	68.25%	26.03%
P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	1.85%	75.00%	46.30%	3.57%	51.85%	21.43%
P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	0.00%	42.86%	57.50%	35.71%	42.50%	21.43%

CUADRO COMPARATIVO AS-IS VS TO-BE (CANTIDAD DE ACTIVIDADES POR TIPO)

Proceso / Tipo Actividad	Automática		Manual		Semiautomática	
PROCESO	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE
P01.1. Recepción de Documentación	16	94	51	8	94	7
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	33	81	12	2	85	15
P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	4	42	7	1	65	11
P02.3. Revisión de casos especiales	2	36	1	0	13	7
P02.4. Elaboración del acta de sesión	1	14	18	0	34	3
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	9	60	8	3	54	7
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	10	15	5	0	85	6
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	4	53	16	1	43	19
P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	1	42	25	2	28	12
P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	0	6	23	5	17	3

Otros datos relevantes del análisis de la propuesta de rediseño es la reducción actividades, el aumento del nivel de automatización, la reducción del nivel de actividades manuales y semiautomáticas.

El total de actividades del proceso de solución de reclamos de usuarios As-Is es de 764 actividades y en el proceso To-Be es de 555 actividades (209 actividades menos a las contabilizadas en el proceso As-Is), lo cual representa una reducción del 27.36% aproximadamente en el total de actividades, esto sin perjudicar el accionar del TRASU en todos sus procesos, sino por el contrario,

en esta propuesta de rediseño se han aumentado sus capacidades con respecto a la atención de expedientes, denuncias y sanciones.

- El nivel de automatización del proceso de solución de reclamos de usuarios As-Is es de un 10.47% y en el proceso To-Be es de un 79.82%, esto representa un aumento del 69.35% del nivel de automatización, esto en beneficio de lograr eficiencia y calidad en la atención de los reclamos, denuncias y sanciones.
- El nivel de actividades manuales del proceso de solución de reclamos de usuarios As-Is es de un 21.73% y en el proceso To-Be de un 3.96%, representando una reducción del 17.76%, eliminando principalmente actividades de seguimiento a las empresas operadoras y usuarios para entrega de información, debido a que se está poniendo a disposición el sistema interconectado para empresas operadoras con más de 500,000 abonados y un set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados.
- El nivel de actividades semiautomáticas del proceso de solución de reclamos de usuarios As-Is es de un 67.80% y en el proceso To-Be de un 16.22%, representando una reducción del 51.58%, eliminando principalmente actividades que se realizan con soporte de Excel, estas actividades se realizarán en el sistema propuesto (cualquiera de sus alternativas) y otras actividades son automáticas en esta propuesta de rediseño.

Por otro lado, cabe señalar que, para la elaboración de la comparación AS IS vs TO BE, metodológicamente se realizaron las siguientes acciones:

- Se hizo la homologación de los procesos, ya que el AS IS cuenta con 13 procesos N1 y 30 procesos N2, y el rediseño propone 5 procesos N1 y 10 procesos N2. La homologación se puede visualizar en el siguiente recuadro:

Homologación AS IS y TO BE y Conteo de Actividades AS IS			
Proceso AS IS	Proceso TO BE	Tipo Actividad	Cantidad de Actividades AS IS
P01.1	P01.1	Automática	3
P01.1	P01.1	Manual	11
P01.1	P01.1	Semiautomática	10
P01.2	P01.1	Automática	3
P01.2	P01.1	Manual	7
P01.2	P01.1	Semiautomática	19
P02.1	P01.1	Automática	1
P02.1	P01.1	Manual	14
P02.1	P01.1	Semiautomática	3
P02.2	P01.1	Automática	3
P02.2	P01.1	Manual	10
P02.2	P01.1	Semiautomática	15
P03.1	P01.1	Automática	3
P03.1	P01.1	Semiautomática	17
P03.2	P01.1	Semiautomática	11
P03.3	P01.1	Automática	1
P03.3	P01.1	Semiautomática	6
P03.4	P01.1	Automática	2
P03.4	P01.1	Manual	2

Homologación AS IS y TO BE y Conteo de Actividades AS IS			
Proceso AS IS	Proceso TO BE	Tipo Actividad	Cantidad de Actividades AS IS
P03.4	P01.1	Semiautomática	8
P04.1	P01.1	Manual	7
P04.1	P01.1	Semiautomática	5
P06.1	P02.1	Automática	13
P06.1	P02.1	Manual	2
P06.1	P02.1	Semiautomática	30
P06.2	P02.1	Automática	7
P06.2	P02.1	Semiautomática	14
P06.3	P02.1	Automática	7
P06.3	P02.1	Manual	1
P06.3	P02.1	Semiautomática	10
P06.4	P02.1	Manual	5
P06.4	P02.1	Semiautomática	3
P06.5	P02.1	Automática	5
P06.5	P02.1	Manual	3
P06.5	P02.1	Semiautomática	16
P06.6	P02.1	Automática	1
P06.6	P02.1	Manual	1
P06.6	P02.1	Semiautomática	12
P13.1	P02.2	Automática	4
P13.1	P02.2	Manual	7
P13.1	P02.2	Semiautomática	65
P12.4	P02.3	Automática	2
P12.4	P02.3	Manual	1
P12.4	P02.3	Semiautomática	13
P07.1	P02.4	Automática	1
P07.1	P02.4	Manual	7
P07.1	P02.4	Semiautomática	4
P08.1	P02.4	Manual	11
P08.1	P02.4	Semiautomática	30
P09.1	P03.1	Automática	8
P09.1	P03.1	Manual	6
P09.1	P03.1	Semiautomática	25
P09.2	P03.1	Automática	1
P09.2	P03.1	Manual	2
P09.2	P03.1	Semiautomática	29
P12.1	P04.1	Automática	2
P12.1	P04.1	Semiautomática	13
P12.2	P04.1	Automática	2
P12.2	P04.1	Semiautomática	18
P12.3	P04.1	Automática	2
P12.3	P04.1	Manual	1
P12.3	P04.1	Semiautomática	32

Homologación AS IS y TO BE y Conteo de Actividades AS IS			
Proceso AS IS	Proceso TO BE	Tipo Actividad	Cantidad de Actividades AS IS
P12.5	P04.1	Automática	4
P12.5	P04.1	Manual	4
P12.5	P04.1	Semiautomática	22
P12.6	P04.2	Automática	4
P12.6	P04.2	Manual	16
P12.6	P04.2	Semiautomática	43
P12.6	P04.3	Automática	1
P12.6	P04.3	Manual	25
P12.6	P04.3	Semiautomática	28
P05.1	P05.1	Manual	5
P10.1	P05.1	Manual	6
P10.1	P05.1	Semiautomática	7
P11.1	P05.1	Manual	6
P11.1	P05.1	Semiautomática	1
P11.2	P05.1	Manual	6
P11.2	P05.1	Semiautomática	9

- Se revisaron las fichas de procedimiento AS IS elaboradas por el OSIPTEL, aproximadamente a finales del 2019, las cuales nos fueron proporcionadas al inicio de esta consultoría. En base la información contenida en las fichas de procedimiento en Excel se identificó la cantidad de actividades automáticas, semiautomáticas y manuales por cada proceso AS IS.
- Posteriormente, se revisaron las fichas de procedimiento TO BE elaboradas por BDO para las 3 alternativas de proceso, y se identificó la cantidad de actividades automáticas, semiautomáticas y manuales, haciendo previamente una homologación de la notación BPMN 2.0 utilizada en el rediseño (actividades de usuario, manuales, script, envío, entre otras), para encontrar la equivalencia con la definición de “actividades automáticas”, “semiautomáticas” y “manuales” contempladas en las fichas de procedimiento AS IS.
- Finalmente, se hizo el conteo, comparación y el análisis del AS IS vs TO BE.

6. ANEXOS

6.1. ANEXO 1 - RELACIÓN DE REUNIONES SOSTENIDAS

Temática	Participantes	Fecha
Rediseño de Proceso (Estándares de Diagramación y Caracterización de Proceso)	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Pamela Córdova (STSR) ▪ Jessika Márquez (OPPM) ▪ Nancy Espinoza (OPPM) ▪ Vilma Andrade (OPPM)	05/01/2021
Rediseño de Proceso (Oportunidades de Mejora (OM) Identificadas)	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Pamela Córdova (STSR) ▪ Daphne Angulo (STSR) ▪ Luz Guzmán (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Shirley Ramos (OPPM) ▪ Karem Calderón (OPPM) ▪ Noemí Espinoza (OPPM) ▪ Romina Alania (DPRC)	08/01/2021
Mapa de Procesos Propuesto (Avance / Preliminar)	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR)	11/01/2021
Características del Proceso Rediseñado y Automatizado (Preliminar)	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR)	14/01/2021
Características del Proceso Rediseñado y Automatizado, y Alternativas de Solución (Preliminar)_Parte 1	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Luz Guzmán (STSR) ▪ Pamela Córdova (STSR) ▪ Carmen Pelaez (STSR) ▪ Jessika Márquez (OPPM) ▪ Nancy Espinoza (OPPM) ▪ Vilma Andrade (OPPM) ▪ Rony Valdiviezo (OTI)	19/01/2021
Características del Proceso Rediseñado y Automatizado, y	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR)	21/01/2021

Temática	Participantes	Fecha
Alternativas de Solución (Preliminar)_Parte 2	▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Luz Guzmán (STSR) ▪ Pamela Córdova (STSR) ▪ Jessika Márquez (OPPM) ▪ Nancy Espinoza (OPPM) ▪ Vilma Andrade (OPPM) ▪ Rony Valdiviezo (OTI) ▪ Carmen Pelaez (STSR)	
Rediseño de Proceso (Alternativas de Solución)	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Rony Valdiviezo (OTI) ▪ Andrés Aguayo (OTI) ▪ Vilma Andrade (OPPM) ▪ Jessika Márquez (OPPM) ▪ Nancy Espinoza (OPPM)	26/01/2021
Rediseño de Proceso (Cambios Normativos)	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Rossana Gómez (STSC) ▪ Hayine Gusukuma (DAPU) ▪ Matilde Gonzáles (DAPU) ▪ Tatiana Piccini (DAPU)	27/01/2021
Rediseño de Proceso (Recepción de Documentación)	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Jessika Márquez (OPPM) ▪ Nancy Espinoza (OPPM) ▪ Karem Calderón (OPPM) ▪ Romina Alania (DPRC)	28/01/2021
Rediseño de Proceso (Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones)	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Luz Guzmán (STSR) ▪ Pamela Córdova (STSR) ▪ Nancy Espinoza (OPPM) ▪ Jessika Márquez (OPPM)	29/01/2021
Rediseño de Proceso (Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias)	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Jessika Márquez (OPPM)	29/01/2021
Rediseño de Proceso (Notificación de Resoluciones y Otros Documentos)	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Gisella Guevara (STSR) ▪ Nancy Espinoza (OPPM)	01/02/2021

Temática	Participantes	Fecha
	▪ Jessika Márquez (OPPM)	
Rediseño de Proceso (Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias)	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Nancy Espinoza (OPPM) ▪ Jessika Márquez (OPPM)	02/02/2021
Rediseño de Proceso (Set de Servicios / Portal Web)	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR)	02/02/2021
Rediseño de Proceso (Elaboración de informes de Evaluación / Verificación y Revisión de Casos Especiales)	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Jessika Márquez (OPPM)	03/02/2021
Rediseño de Proceso (Imposición de Sanciones)	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Nancy Espinoza (OPPM) ▪ Jessika Márquez (OPPM) ▪ Shirley Ramos (OPPM)	04/02/2021
Rediseño de Proceso (Archivo de la Documentación Física / Expediente Electrónico)	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Evelyn Pardo (STSR) ▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Nancy Espinoza (OPPM) ▪ Jessika Márquez (OPPM)	05/02/2021
Set de Servicios / Portal Web (Uso por EO con menor o igual a 500,000 abonados)	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Luz Guzmán (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Pamela Córdova (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR)	05/02/2021
Rediseño de Proceso (Recepción de Documentación)	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Luz Guzmán (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Liz Loayza (STSR)	11/02/2021
Rediseño de Proceso (Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones)	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Luz Guzmán (STSR)	12/02/2021
Rediseño de Proceso	▪ Carlos Maesaka (STSR)	17/02/2021

Temática	Participantes	Fecha
(Recepción de Documentación / Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones)	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Luz Guzmán (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Carmen Pelaez (STSR) ▪ Liz Loayza (STSR)	
Rediseño de Proceso Diagramas de Proceso (Técnico)	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Luz Guzmán (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Carmen Pelaez (STSR) ▪ Liz Loayza (STSR) ▪ Rony Valdiviezo (OTI)	19/02/2021
Rediseño de Proceso (Recepción de Documentación) - Parte 1	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR)	23/02/2021
Rediseño de Proceso (Recepción de Documentación) - Parte 2	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Luz Guzmán (STSR) ▪ Carmen Pelaez (STSR)	23/02/2021
Rediseño de Proceso (Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones)	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Luz Guzmán (STSR)	23/02/2021
Rediseño de Proceso (Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias)	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Luz Guzmán (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Carmen Pelaez (STSR) ▪ Jessica Cuadros (STSR)	24/02/2021
Rediseño de Proceso	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Carmen Pelaez (STSR)	24/02/2021

Temática	Participantes	Fecha
Rediseño de Proceso (Alternativas de Solución / Reglamento Gobierno Digital / uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo) – Parte 1	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Rony Valdiviezo (OTI) ▪ Nancy Espinoza (OPPM) ▪ Shirley Ramos (OPPM)	26/02/2021
Rediseño de Proceso (Alternativas de Solución / Reglamento Gobierno Digital / uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo) – Parte 2	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Rony Valdiviezo (OTI) ▪ Nancy Espinoza (OPPM)	01/03/2021
Rediseño de Proceso (Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones)	▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Pamela Córdova (STSR) ▪ Liz Loayza (STSR)	03/03/2021
Rediseño de Proceso (Alternativas de Solución)	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Pamela Córdova (STSR) ▪ Laura Ramos (STSR) ▪ Marcela Incio (STSR) ▪ Luz Guzmán (STSR) ▪ Carmen Pelaez (STSR)	09/03/2021
Rediseño de Proceso (Alternativas de Solución)	▪ Carlos Maesaka (STSR) ▪ Pamela Mizushima (STSR) ▪ Alexandra Cuya (STSR) ▪ Andrés Aguayo (OTI) ▪ Rony Valdiviezo (OTI)	12/03/2021

6.2. ANEXO 2 – OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-01	Determinar el acuerdo de nivel de servicio (tiempos) por tipo de solicitud o comunicación existente entre la Empresa Operadora y la STSR, y determinar si el tiempo será contabilizado en días hábiles o días calendario (Ej. Tiempo de atención de solicitud de documentación adicional al expediente o denuncia por parte de STSR a la Empresa Operadora o Usuario, tiempo de atención de consultas de la STSR a la Empresa Operadora o Usuario sobre expedientes en trámite, entre otros).	Acuerdos de Nivel de Servicio (Tiempos)	ANS con empresas operadoras	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (9) Notificación de Resoluciones, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias		OM-01	1. Lista de tipos de comunicaciones entre OSIPTEL y Empresa Operadora por proceso N2. 2. ANS (con Empresas Operadoras) por tipo de comunicación listado según punto 1.	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-22
OM-133	El sistema debe permitir alertar tanto a la Empresa Operadora como a la STSR respecto del vencimiento de los plazos señalados en el acuerdo de nivel de servicios (tiempos) según las definiciones que se establezcan en la OM-01. Los acuerdos de servicio deben ser configurables en caso se requiere su posterior modificación.	Tecnología	Seguimiento y control automático	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (9) Notificación de Resoluciones, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-22
OM-02	Determinar el acuerdo de nivel de servicio por instancia de proceso (El tiempo máximo que deberá mantenerse un expediente o denuncia en alguna etapa del proceso o estación de trabajo) y determinar si el tiempo será contabilizado en días hábiles o días calendario.	Acuerdos de Nivel de Servicio (Tiempos)	ANS Interno	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (5) Armado del expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (7) Organización y convocatoria de la sesión, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación, (11) Archivo del expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias		OM-02	Acuerdo de nivel de servicio por proceso (ANS) según nuevo mapa de procesos.	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-22

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-134	El sistema debe permitir alertar a los usuarios del TRASU respecto del vencimiento de los plazos señalados en el acuerdo de nivel de servicios (tiempos) según las definiciones que establezca la STSR. Los acuerdos de servicio deben ser configurables en caso se requiere su posterior modificación.	Tecnología	Seguimiento y control automático	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (9) Notificación de Resoluciones, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-22
OM-03	Previo a la elevación del expediente a segunda instancia, el sistema debe controlar los plazos de elevación y alertar automáticamente a la Empresa Operadora sobre la cercanía a la fecha de vencimiento para elevar los expedientes (la alerta puede ser enviando correos electrónicos consolidando reclamos, mensajes de texto, WhatsApp, comunicaciones en sistema interconectado, reportes, entre otros). También el sistema debe alertar a los usuarios y Empresa Operadora sobre el vencimiento de las solicitudes de documentación adicional o consultas realizadas por el TRASU (La alerta se realiza en base al acuerdo de nivel de servicio definido en la OM-1).	Tecnología	Seguimiento y control automático	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (5) Armado del expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (7) Organización y convocatoria de la sesión, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación, (11) Archivo del expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	OM-03	1. Alertas, frecuencia y a través de que medio se realizará; a Empresas Operadoras sobre la elevación de expediente o entrega de documentación adicional	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	PAT-22 PAT-85 PAT-23
OM-04	Determinar el árbol de reclamos por tipo (RA, RQJ), servicio, materia y sub materia de reclamo. Cada elemento del árbol (Tipo - Materia y Sub Materia), requerirá los datos y documentos obligatorios y opcionales para la presentación del reclamo en primera instancia y para la elevación de la apelación o queja a segunda instancia, a fin de estandarizar la gestión de reclamos en primera y segunda instancia (Árbol de tipificación a 3 niveles: (1) Nivel 1 - Tipo, (2) Nivel 2 - Materia y (3) Nivel 3 - Submateria). Se debe contar con ficha de datos y documentos requeridos por tipo, materia y submateria de reclamo, de tal forma que sirva de referencia para la gestión de reclamos en primera y segunda instancia.	Información	Requisitos para registro de reclamos en primera y elevación a segunda instancia	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (3) Calificación y Asignación del Expediente	Indispensable	OM-04	1. Lista de Tipo, Materia y Sub Materia TO-BE. 2. Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE (Especificando si documento requiere valor legal o no, también si los datos son obligatorios u opcionales).	P01.1. Recepción de Documentación	PAT-11 PAT-12 PAT-30 PAT-6 PAT-52 PAT-76
OM-05	Mejorar el marco normativo para que las empresas operadoras, en primera instancia, gestionen los reclamos en función a los datos mínimos requeridos (Obligatorios u opcionales) por tipo, materia y sub materia de reclamo según lo establecido por el OSIPTEL. Relacionado con OM-04.	Políticas y controles (Marco Normativo)	Marco Normativo "Estandarización de Gestión de Reclamos"	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución		-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-11 PAT-12 PAT-30
OM-06	Elaborar el árbol de tipificaciones para identificación del tipo, materia y sub materia de reclamo en la presentación de un reclamo en primera instancia. Una vez definido dicho árbol, es necesario incluirlo en los formularios físicos y digitales de presentación de reclamos en primera instancia, a fin de reducir o mitigar el riesgo de error en la selección de estos datos durante la presentación del reclamo.	Información	Rediseño de formulario de registro de reclamos	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	OM-06	1. Lista de preguntas/respuestas para identificación del tipo, materia y submateria TO-BE.	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-11

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-07	Rediseñar los formularios físicos y digitales de registro de reclamos en primera y segunda instancia. Estos formularios tendrán que ser diseñados en función al árbol por tipo (RA, RQJ), materia y sub materia de reclamo descrito en la OM-04, y los datos mínimos requeridos para el registro de cada tipología de reclamo. Incluir en la "Guía de presentación de Reclamos". Relacionado con OM-04 y OM-06	Información	Rediseño de formulario de registro de reclamos	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	OM-07	1. Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado). 2. Secuencia lógica de llenado de datos en el formulario físico y digital por separado. 3. Datos obligatorios y opcionales por formulario (En caso el formulario sea dinámico en función al tipo, materia y sub materia de reclamo se especifica secuencia).	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-08	Diseñar el modelo de interoperabilidad de los sistemas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios con los sistemas de las empresas operadoras y otras entidades tales como RENIEC o SUNAT, cuyo alcance abarque lo siguiente: (1) Consulta de datos y expediente de reclamos en primera instancia.(2) Consulta cumplimiento de resoluciones del TRASU.(3) Elevación de información adicional para expedientes de recursos de apelación y quejas.(4) Consulta cumplimiento de resoluciones del TRASU.(5) Consulta cumplimiento de resoluciones de EO, SAR, SARA, SAP (6) Elevación de documentación que avale el cumplimiento.(7) Elevación de documentación relacionada a denuncias (por parte de EO).(8) Consulta de datos de personas naturales desde RENIEC.(9) Consulta de datos de personas jurídicas desde SUNAT.(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).(11) Transferencia de datos sobre dirección de instalación o dirección de facturación.(12) Remisión de información del expediente a EO: número de registro, número de expediente, entre otros(13) Elevación de Documentación referente a expedientes PAS.(14) Respuesta de la EO para OSIPTEL por Caso Especial.(15) Registro en el Sistema de Tramite Documentario de OSIPTEL.(16) Respuesta de la EO para OSIPTEL por Informe de evaluación y verificación.(17) Creación de expedientes abiertos x cargo.(18) Registro de denuncias a través del set de servicios.(19) Transferencia de datos de entrega física de documentos notificados.	Tecnología	Sistema Interconectado Empresa Operadora y OSIPTEL.	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	OM-08	1. Sobre cada servicio listado, se indica quién es el responsable y dueño del servicio. (Ej. Consulta de datos de personas naturales desde RENIEC el ejecutor es OSIPTEL y el dueño del servicio sería la RENIEC, pero en el caso de Elevación de documentación que avale el cumplimiento, el ejecutor es la Empresa Operadora y el dueño es OSIPTEL).2. Datos requeridos por cada servicio del sistema interconectado (INPUT del servicio) y la respuesta que se le dará a la Empresa Operadora involucrada.3. Posibles tipos de errores que se pueden generar en el servicio. (Ej. En el servicio de elevación de expedientes de apelación y quejas, un error puede ser que se está intentando elevar un expediente con información incompleta o con un DNI incompleto, entre otros).	P01.1. Recepción de DocumentaciónP02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de ResolucionesP02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denunciasP02.3. Revisión de casos especialesP04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificaciónP04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	PAT-1PAT-11PAT-27PAT-3PAT-14PAT-24PAT-2PAT-4PAT-23PAT-56PAT-75
OM-09	Mejorar el marco normativo para incluir la obligación de las Empresas Operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional de contar con un sistema y modelo interoperable con OSIPTEL. Se debe considerar como infracción si la Empresa Operadora no implementa el modelo y el sistema, el OSIPTEL deberá brindar un plazo de adecuación, pruebas e implementación a las empresas operadoras. Actualizar el numeral 51 del Anexo 1 (Régimen de Infracciones), respecto a la tipificación de los errores en el modelo interoperable.	Políticas y controles (Marco Normativo)	Marco Normativo "Elevación de expedientes"	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias		-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	PAT-1 PAT-2 PAT-3 PAT-4

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-10	Modificar el marco normativo derogando el requerimiento de valor legal para los documentos que son elevados al TRASU y basándolo en los principios de "Informalismo", "Buena fe procesal", "Presunción de veracidad" y "Privilegio de controles posteriores" establecidos en la LPAG, y establecer un nuevo mecanismo de elevación digital que garantice la seguridad jurídica.	Políticas y controles (Marco Normativo)	Marco Normativo "Elevación de expedientes"	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas y (13) Denuncias		-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	PAT-75 PAT-1 PAT-57
OM-12	El sistema debe permitir controlar plazos de vencimiento de elevación de expedientes a segunda instancia. Al día inmediato posterior a la fecha de vencimiento, el sistema debe crear el expediente en segunda instancia respecto de los expedientes que corresponden ser elevados, obteniendo los datos del recurso de apelación y expediente de primera instancia a través del sistema interconectado (Elevación de Oficio). El sistema debe enviar automáticamente un correo a la Empresa Operadora involucrada con el número de registro del expediente digital y su documentación.	Tecnología	Seguimiento y control automático	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes	Indispensable	OM-12	1. Datos que requiere el servicio de elevación de abiertos por cargo (oficio); de acuerdo a los descritos en la OM-04 por Tipo, Materia y sub materia.	P01.1. Recepción de Documentación	
OM-13	El sistema debe permitir enviar correos electrónicos automáticamente a las Empresa Operadora, consolidando en su reporte los expedientes cuyo plazo de elevación se encuentra próximo a vencer, en los casos que corresponda la elevación. El envío de los correos se realizará de forma diaria y deberá incluir todos los expedientes que deberían ser elevados al día siguiente	Tecnología	Seguimiento y control automático	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes	Indispensable			P01.1. Recepción de Documentación	
OM-14	En la recepción de documentos en Mesa de Partes del OSIPTEL, se recibe la carta de elevación de la empresa operadora con el formulario físico del recurso de apelación o queja (además de otros documentos anexos), los cuales se deberán registrar en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL y digitalizarlo en el mismo Mesa de Partes. Tras la digitalización, un robot (RPA) identificará un nuevo expediente físico digitalizado, realizará el reconocimiento de caracteres del formulario físico digitalizado (utilizando tecnología OCR) e ingresará dichos datos en el Sistema de Solución de Reclamos para la creación del expediente; además, adjuntará dicho documento (formulario físico) y la documentación adicional. En caso el robot identifique que el expediente ya se encuentra creado en segunda instancia, el sistema ingresará los documentos anexos al expediente como información adicional al expediente creado inicialmente.	Tecnología	Creación de Expedientes	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes	Indispensable	OM-14	1. Casos en el cual el sistema no logre crear el expediente (Flujo Físico). Ej. Duplicados	P01.1. Recepción de Documentación	

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-15	Construir un Portal Web de usuarios y Empresas Operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional. Los usuarios podrán: (1) Realizar seguimiento a sus reclamos o denuncias, (2) Adjuntar documentación adicional de sus expedientes de reclamos o denuncias, (3) Apertura expedientes abiertos por cargo para empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional, (4) Realizar consultas, (5) Programar citas virtuales con el OSIPTEL, (6) Registrar denuncias, (6) entre otros Las empresas operadoras podrán: (1) Elevar expedientes a segunda instancia, (2) Adjuntar documentación adicional de sus expedientes, (3) Adjuntar documentación adicional de denuncias, (4) Adjuntar cartas de cumplimiento, (5) entre otros	Tecnología	Portal de usuarios y Empresas Operadoras pequeñas	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas y (13) Denuncias	Indispensable	OM-15	1. El uso del portal web para empresas operadoras menores no será obligatorio. 2. Para cada característica citada con números entre paréntesis, se define el INPUT y OUTPUT de cada una de ellas. 3. Listado de las características o funcionalidades que podrá realizar el usuario y la Empresa Operadora.	P01.1. Recepción de Documentación P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	
OM-16	En el formulario digital de solicitudes de expedientes abierto por cargo, el cual está disponible en el set de servicios para Usuarios y Empresas Operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional, el sistema debe permitir registrar los datos de usuario titular y/o datos de usuario con poder legal que gestiona el reclamo por el titular. El sistema también debe permitir adjuntar (de forma obligatoria): APELACIONES (I) Copia del formulario de reclamo (para recursos personales, por escrito o vía página web), o copia del formulario recibido por correo electrónico o de los mensajes de textos (SMS) (para recursos telefónicos). (II) Copia de la resolución impugnada. (III) Copia de la constancia de presentación del recurso de apelación (para recursos personales, por escrito o vía página web) o del correo electrónico o de los mensajes de texto (SMS) con el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación (para recursos telefónicos). (IV) De manera opcional podrá adjuntar la documentación sustentadora que estime pertinente; QUEJAS} En el caso de las quejas el usuario podrá presentar al TRASU: (i) Código de la queja realizada ante la empresa operadora (ii) Copia de la información del formulario de queja recibido por correo electrónico o por SMS, de haber sido realizada por el canal telefónico (iii) Copia de cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora, de haber sido presentada por escrito, personalmente, vía página web o aplicativo (iv) De manera opcional podrá adjuntar la documentación sustentadora que estime	Tecnología	Portal de usuarios y Empresas Operadoras pequeñas	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas y (13) Denuncias	Indispensable	OM-16	1. Datos / documentos mínimos requeridos para aperturar una solicitud de expediente abierto por cargo del	P01.1. Recepción de Documentación	

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-17	Actualizar el marco normativo, sobre el mismo se debe especificar que los únicos canales para elevación de expedientes a segunda instancia por parte de las Empresas Operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional será: (1) vía set de servicios digitales para Usuarios y Empresas Operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados y (2) de forma presencial en las oficinas del OSIPTEL.	Políticas y controles (Marco Normativo)	Marco Normativo "Elevación de expedientes"	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente				P01.1. Recepción de Documentación	
OM-18	El portal web no debe permitir que un usuario ingrese un expediente abierto por cargo respecto a las Empresas Operadoras que cuentan con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional.	Tecnología	Creación de Expedientes	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes	Indispensable			P01.1. Recepción de Documentación	
OM-19	El sistema debe permitir registrar los datos relacionados al expediente, tales como: (1) Materia y sub materia de reclamo declarado por Usuario. (2) Materia y sub materia de reclamo declarada por la Empresa Operadora. (3) Materia y sub materia de reclamo declarada por el TRASU. (4) Tipo de persona del apelante o quejoso (Natural o Jurídica). (5) Datos de persona jurídica (RUC, Razón Social, Representantes, cuenta de correo electrónico de representantes, teléfono de representantes, entre otros datos a definir) y sus controles (# de dígitos del RUC, entre otros). Asimismo estos datos deberán considerarse en el modelo de datos, junto a todos los datos que se generen en el proceso.	Tecnología	Creación de Expedientes	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (3) Calificación y Asignación del Expediente y (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	OM-19	1. Totalidad de datos del expediente que deben estar mapeado en el sistema.	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-11
OM-20	En un expediente de queja, el sistema no debe permitir la selección de materia y sub materia de apelaciones.	Tecnología	Creación de Expedientes	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (3) Calificación y Asignación del Expediente y (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-12
OM-135	En un expediente de queja, el sistema debe registrar la materia y sub materia del reclamo sobre el cual el usuario ha presentado una queja, de corresponder.	Tecnología	Creación de Expedientes	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (3) Calificación y Asignación del Expediente y (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-22	El sistema debe contar con un único correlativo para los recursos de apelación y quejas. El código del expediente tendrá la siguiente estructura: XXXXXXX-AÑO (2021,2022)-TRASU-STSR/ (TIPO RECURSO - RA/RQJ) El sistema debe modificar automáticamente el código del expediente, cada vez que se modifique el tipo o los datos que conformen la nomenclatura, pero siempre mantendrá el correlativo inicial.	Tecnología	Código de Expediente	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (3) Calificación y Asignación del Expediente y (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-36 PAT-40

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-23	El sistema debe permitir crear de forma automática cargos de elevación de expedientes, cargos de elevación de cartas de cumplimiento, cargos de registro de denuncias, cargos de elevación de documentación adicional u otros y derivar vía correo electrónico y de forma automática a la cuenta de correo declarada por Empresa Operadora que realiza la elevación por el sistema interconectado o por el set de servicios para usuarios y empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional o a la cuenta de correo electrónica declarada por el Usuario que realiza la presentación a través del set de servicios para usuarios y empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500,00 abonados a nivel nacional.	Tecnología	Cargos electrónicos	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	OM-23	1. Formato de cargos y datos del expediente que debieran ser incluidos en cada formato. 2. Plantilla a precargar al sistema.	P01.1. Recepción de Documentación	
OM-24	El sistema debe enviar automáticamente una alerta a los involucrados sobre la elevación exitosa de expedientes, la elevación exitosa de cartas de cumplimiento, la transferencia de documentación adicional, el registro exitoso de denuncias, entre otros. En la alerta se debe adjuntar el cargo creado automáticamente. En caso se presente algún error, el sistema debe enviar una alerta automáticamente a las áreas de TI de la Empresa Operadora y del OSIPTEL.	Tecnología	Notificación automática de cargos digitales	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes y (2) Recepción de documentación adicional para el expediente	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación	PAT-2 PAT-23
OM-25	Registro automático de toda la información recibida y dirigida al TRASU en el sistema de trámite documentario del OSIPTEL. Información procedente del sistema interconectado con Empresas Operadoras con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional o por el set de servicios para Usuarios y Empresas Operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional. El sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL debe estar integrado con el sistema solución de reclamos de usuarios (Enviando el nro. de registro del sistema de trámite documentario del OSIPTEL).	Tecnología	Interoperabilidad interna	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	OM-25	1. Datos requeridos por el sistema de trámite documentario del OSIPTEL para registro de entrada de documentos. 2. OUTPUT del sistema de trámite documentario del OSIPTEL una vez que registra la entrada de documentos. 3. Tipos de error en el registro automático de entrada de documentos en el sistema de trámite documentario del OSIPTEL.	P01.1. Recepción de Documentación	PAT-10 PAT-15 PAT-78 PAT-23 PAT-27
OM-29	El sistema debe permitir cargar documentos al expediente. Los documentos entregados después de la firma del índice digital, serán etiquetados como "Documentación posterior".El sistema también debe permitir identificar la documentación cargada con "etiquetas", tales como: (1) Nro. de Expediente, (2) Usuario, (3) Empresa Operadora, (4) Fecha creación, (5) Cliente, (6) Posterior, entre otros.	Tecnología	Gestor Documental	(2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (5) Armado del expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación, (11) Archivo del expediente y (13) Denuncias	Indispensable	OM-29	1. Etiquetas que se deben incluir por tipo documental	P01.1. Recepción de DocumentaciónP02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de ResolucionesP05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-28PAT-8PAT-27PAT-78
OM-30	El sistema debe permitir crear reglas de negocio para la calificación y asignación de expedientes, las mismas deben poder ser administradas, actualizadas, inactivadas y eliminadas a petición de forma funcional por el usuario (Sin requerir código de programación).	Tecnología	Reglas de Negocio	(3) Calificación y Asignación del Expediente	Indispensable	OM-30	1. Datos del expediente involucrados en la calificación y asignación del expediente. 2. Criterios (según los datos descritos en el punto 1) para asignación de expedientes a Analistas.	P01.1. Recepción de Documentación	PAT-31 PAT-30
OM-31	El sistema debe permitir que en un solo proceso se cree el expediente y se califique y asigne.	Tecnología	Calificación y asignación automática de Expedientes	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes y (3) Calificación y Asignación del Expediente	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación	PAT-29

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-32	El sistema debe permitir crear grupos de empleados que servirán de base para la asignación de expedientes. El sistema también debe permitir administrar funcionalmente los empleados asignados a cada grupo (sin necesidad de código de programación). El sistema debe permitir asignar expedientes automáticamente en función a las reglas de negocio configuradas, grupos de empleados y al balanceo de carga del personal.	Tecnología	Calificación y asignación automática de Expedientes	(3) Calificación y Asignación del Expediente y (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	OM-32	1. Grupos de empleados de atención de expedientes en segunda instancia (Fondo, Forma, Queja, Atención Rápida). 2. Grupos de empleados de atención de denuncias	P01.1. Recepción de Documentación	PAT-31 PAT-82 PAT-33
OM-33	El sistema debe permitir asignar revisor a los analistas legales de expedientes. Estos revisores podrán acceder en línea a los proyectos de resolución que viene desarrollando su asignado, sin embargo, estos revisores no podrán "atender" las tareas de usuario por su asignado.	Tecnología	Calificación y asignación automática de Expedientes	(3) Calificación y Asignación del Expediente y (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-34	El sistema debe permitir reasignar expedientes automáticamente en función a: (1) Balanceo de carga del personal (Analistas y vocales). (2) Ingresos y salidas de personal (Analistas y vocales). (3) Ausencias y vacaciones (4) Descansos médicos. Una vez reasignado el expediente, todas las actividades siguientes deberán ser asignadas al nuevo usuario.	Tecnología	Calificación y asignación automática de Expedientes	(3) Calificación y Asignación del Expediente y (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-32 PAT-82 PAT-34 PAT-33
OM-35	El sistema debe permitir crear/actualizar/eliminar plantillas de documentos de forma funcional (No se requiere de código de programación para crear una plantilla), las plantillas se pueden alimentar de todos los tipos datos (numéricos, texto, fecha, lista de opciones, fecha y hora, tabla, entre otros). El sistema debe permitir crear los documentos en formato Word y PDF. Las plantillas pueden ser cargos, cartas, memorando, resoluciones por tipo documental, actas y cualquier otro documento que se requiera.	Tecnología	Gestor Documental	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	OM-35	1. Plantillas que se puedan elaborar en el sistema de solución de reclamos. 2. Especificación de qué plantilla se utiliza en función a los datos del expediente (Tipo, materia, sub materia, sentido, etc.) 3. Datos del expediente incluidos en cada plantilla listada en el primer punto.	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	PAT-42 PAT-74 PAT-46 PAT-87
OM-36	El sistema debe permitir crear, de forma automática, todos los tipos documentales que fueron creados como plantilla definida en la OM-35, entre ellas destacan: (i) Elevación presentado por EO (ii) Abierto por Cargo (iii) Información adicional Previa (iv) Resolución de trámite, (v) Resolución de enmienda; (vi) Resolución final, (vii) Información adicional posterior, (viii) Proveído de anulación de resolución, (ix) Proveído de anulación de expediente, (x) Resolución de nulidad, (xi) Resolución de aclaración, (xii) Carta de cumplimiento, (xiii) Cargo de Notificación por tipo de resolución, (xiv) Cartas de respuesta a usuarios y Empresas Operadoras, (xv) Carta de respuesta a Denuncias, (xvi) entre otros	Tecnología	Gestor Documental	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	PAT-42 PAT-86 PAT-74 PAT-87
OM-37	El sistema debe permitir seleccionar plantillas de documentos según el tipo que corresponde (Quejas, apelaciones o denuncias). El sistema no debe permitir seleccionar plantillas de quejas en un expediente de apelación o en una denuncia y viceversa.	Tecnología	Gestor Documental	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-42 PAT-86 PAT-87
OM-38	El sistema debe mostrar en todas las tareas de usuario del proceso (en un cuadro y generado automáticamente) los plazos de vencimiento del expediente, así como los plazos máximos de cada etapa del proceso (Elevación, calificación, etc.) comparado contra la fecha real de la actuación.	Tecnología	Análisis y resolución del expediente	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-83

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-39	Definir cuál es la última tarea de usuario en donde se puede realizar modificaciones a los datos del expediente (Proceso "Análisis y Resolución de Expedientes").	Políticas y controles (Marco Normativo)	Política Interna	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente y (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución				P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-6
OM-40	En el proceso de análisis y resolución del expediente, cuando se genera una resolución de cualquier tipo, el sistema no debe permitir modificar el tipo de resolución emitido previamente.	Tecnología	Análisis y resolución del expediente	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-80
OM-41	El sistema no debe permitir la creación de dos resoluciones finales de un mismo expediente, excepto para casos proveniente de una nulidad	Tecnología	Análisis y resolución del expediente	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-81
OM-42	El sistema debe permitir identificar en las tareas de usuario, si los expedientes no cuentan con documentación anexa (Ej. En la elevación de oficio de expedientes con documentación incompleta).	Tecnología	Análisis y resolución del expediente	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-79
OM-43	El sistema debe permitir suspender plazos de vencimiento de un expediente (Reprogramar la fecha de vencimiento del expediente) según las reglas de negocio que se determinen para este fin. El sistema debe permitir que la suspensión sea por días hábiles, días calendario o en función a un rango de fechas. Cuando se emita una resolución de trámite de tipo "Solicitar y Ampliar" y "Ampliar", el sistema debe registrar el período de ampliación señalada en la resolución y ampliar los plazos de vencimiento.	Tecnología	Análisis y resolución del expediente	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	OM-43	1. Definición de en qué casos se puede suspender los plazos de vencimiento de uno o varios expedientes. 2. Definición de la funcionalidad de la suspensión de plazos de expedientes.	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-47
OM-44	El sistema debe permitir al Analista que resuelve el expediente seleccionar, en cualquier momento antes de la notificación de la resolución, si las resoluciones requieren o no ser notificados. Por defecto, toda resolución requiere ser notificada.	Tecnología	Análisis y resolución del expediente	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución y (9) Notificación de Resoluciones	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	PAT-51 PAT-53
OM-45	El sistema debe sugerir la plantilla que mejor se adapta al proyecto de resolución según los datos ingresados en el sistema. El sistema debe permitir al usuario determinar si sigue la sugerencia o prefiere seleccionar otra plantilla.	Tecnología	Análisis y resolución del expediente	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (13) Denuncias	Indispensable	OM-45	1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-46	Establecer los criterios de anulación de expediente en los procedimientos internos del proceso de solución de reclamos de usuarios en segunda instancia.	Políticas y controles (Marco Normativo)	Política Interna	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución		OM-46	1. Criterios de anulación de expedientes.	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-39
OM-136	El sistema debe permitir emitir los siguientes documentos:- Proveído de encauzamiento del expediente: para los casos en que un expediente debe ser encauzado de RA o RQJ o viceversa- Proveído de anulación del expediente: para los casos en que un expediente de RA o RQJ corresponde ser encauzado a una denuncia	Tecnología	Análisis y resolución del expediente	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	OM-136	1. Motivos de encauzamiento.2. Motivos de anulación del expediente (RA a RQJ o RA a Denuncia, u otros.	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-47	El sistema debe permitir anular o encauzar un expediente, siempre seleccionando el motivo de anulación. Cuando se firme el proveído de encauzamiento del expediente o proveído de anulación del expediente, el sistema debe modificar de manera automática el tipo de expediente o crear la denuncia, según corresponda. En el caso del proveído de encauzamiento del	Tecnología	Análisis y resolución del expediente	(3) Calificación y Asignación del Expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	OM-47	1. Motivos de encauzamiento. 2. Motivos de anulación del expediente (RA a RQJ o RA a Denuncia, u otros.	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-93 PAT-39 PAT-44 PAT-40

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
	expediente, el sistema debe calificar y asignar nuevamente el expediente según las reglas de negocio definidas. En el caso del proveído de anulación del expediente, el sistema debe crear de manera automática la denuncia en el sistema correspondiente. El sistema debe alertar en todos los procesos relacionados al expediente anulado (Denuncias, sanciones, entre otros).								
OM-48	El sistema debe permitir determinar en una hoja de ruta, el workflow de aprobaciones por tipo documental. El sistema debe identificar la hoja de ruta según el tipo de documento que se esté gestionando su firma, y habilitar las tareas de aprobación y firma que correspondan. El sistema también debe permitir crear, actualizar, eliminar o inactivar hojas de ruta por tipo documental de forma funcional (Sin código de programación).	Tecnología	Hoja de ruta de workflow de aprobación de documentos	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	
OM-49	El sistema debe monitorear y alertar a los vocales, de forma automática, respecto a los expedientes pendientes de firma. Cada día previo al día de sesión de votación (en horas programables, por ejemplo, en la tarde)	Tecnología	Seguimiento y control automático	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	OM-49	1. Frecuencia para alertar la aprobación y firma digital de los documentos creados en el sistema.	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-50	El sistema debe permitir firmar digitalmente cualquier documento generado en el proceso de solución de reclamos.	Tecnología	Firma Digital	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-26
OM-51	Considerar en el proceso asignar al vocal tras haber emitido el proyecto de resolución por parte del analista y según las reglas de negocio definidas por el OSIPTEL.	Proceso	Rediseño de proceso "Calificación y asignación automática de Expedientes"	(8) Elaboración e impresión del acta de sesión		OM-51	1. Confirmar si la asignación del vocal será una vez que se encuentre resuelto el expediente.	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-31 PAT-33
OM-52	El sistema debe permitir asignar, de forma automática, y en función a las reglas de negocio que defina el OSIPTEL, resoluciones a salas colegiadas o salas unipersonales. El sistema deberá alertar a la sala colegiada o unipersonal sobre los expedientes que se les fueron asignados.	Tecnología	Calificación y asignación automática de Expedientes	(8) Elaboración e impresión del acta de sesión	Indispensable	OM-52	1. Datos del expediente involucrados en la calificación y asignación del expediente a vocal y sala. 2. Criterios (según los datos descritos en el punto 1) para asignación de expedientes a vocales.	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-53	Considerar en el alcance del proceso de elaboración e impresión del acta de sesión, que no aplica para expedientes anulados. Los expedientes anulados, no requerirán de acta de sesión.	Proceso	Rediseño de Proceso "Elaboración del Acta de Sesión"	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución y (8) Elaboración e impresión del acta de sesión.		-	-	P02.4. Elaboración del acta de sesión	PAT-44

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-54	Para los expedientes asignados a salas unipersonales, el sistema debe permitir crear acta de sesión por las resoluciones firmadas en el día de la sesión por el vocal.	Tecnología	Sesiones de votación	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (7) Organización y convocatoria de la sesión y (8) Elaboración e impresión del acta de sesión.	Indispensable	OM-54	1. Datos del sistema involucrado en el acta de sesión. 2. Formato del acta de sesión Nota: Diferenciado por sala unipersonal y colegiada; de ser necesario.	P02.4. Elaboración del acta de sesión	PAT-44
OM-55	El sistema debe permitir programar sesiones para salas unipersonales. El sistema debe permitir programar sesiones para salas colegiadas, en la cual participen los vocales asignados a dicha sala o sus suplentes registrados. En el caso de la firma de resoluciones en una sala colegiada, el sistema no debe permitir que la resolución sea visada o firmada en una fecha distinta a la fecha de la sesión programada.	Tecnología	Sesiones de votación	(8) Elaboración de impresión del acta de sesión	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-56	El sistema debe permitir que las sesiones programadas se ejecuten virtualmente.	Tecnología	Sesiones de votación	(8) Elaboración de impresión del acta de sesión	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-57	El sistema debe permitir crear, de forma automática, las actas de sesión con las resoluciones firmadas en la sesión por los vocales de la sala colegiada.	Tecnología	Sesiones de votación	(8) Elaboración de impresión del acta de sesión	Indispensable	-	-	P02.4. Elaboración del acta de sesión	
OM-58	En el cuerpo de actas, el sistema debe permitir incluir resoluciones finales, resoluciones de trámite, resoluciones de enmienda, proveído de anulación de resolución, resoluciones de aclaración y resolución de nulidad del acto administrativo. Asimismo, el formato del acta debe incluir una sección de observaciones	Tecnología	Sesiones de votación	(8) Elaboración de impresión del acta de sesión	Indispensable	-	-	P02.4. Elaboración del acta de sesión	PAT-46
OM-59	El sistema no debe permitir crear 2 actas de sesión para un mismo expediente. El sistema debe modificar el estado del expediente a "Firmado en sesión" o el nombre que proponga el OSIPTEL y una vez que cambia el estado, el expediente no quedará hábil para una nueva acta salvo se trate de un expediente que provenga de una nulidad declarada por el TRASU o por el PJ.	Tecnología	Sesiones de votación	(7) Organización y convocatoria de la sesión y (8) Elaboración e impresión del acta de sesión.	Indispensable	-	-	P02.4. Elaboración del acta de sesión	PAT-45
OM-60	El sistema no debe permitir crear 2 actas de sesión en paralelo. El sistema solo debe permitir crear 1 proceso de acta de sesión en simultaneo por vocal.	Tecnología	Sesiones de votación	(7) Organización y convocatoria de la sesión y (8) Elaboración e impresión del acta de sesión.	Indispensable	-	-	P02.4. Elaboración del acta de sesión	PAT-45
OM-61	El sistema debe permitir crear un workflow para creación, revisión y aprobación y firma digital de acta de sesión. El sistema debe permitir crear acta de sesión firmado digitalmente en formato Word y PDF. El sistema debe permitir esta misma funcionalidad para las actas de Sala Plena del TRASU y las actas de la sala colegiada de sanciones.	Tecnología	Sesiones de votación	(7) Organización y convocatoria de la sesión y (8) Elaboración e impresión del acta de sesión.	Indispensable	-	-	P02.4. Elaboración del acta de sesión	PAT-49 PAT-88 PAT-89
OM-62	El sistema debe permitir alojar las actas digitales según el sistema de clasificación de archivos del OSIPTEL. El sistema debe permitir, identificar las actas con etiquetas completadas automáticamente con los datos del expediente (Ej. vocal, fecha de sesión, tipo de sala, entre otros)	Tecnología	Gestor Documental	(8) Elaboración de impresión del acta de sesión	Indispensable	-	-	P02.4. Elaboración del acta de sesión	
OM-63	El sistema debe permitir indicar si la documentación (información adicional) derivada por la Empresa Operadora o usuario debe ser atendida por el área de trámite documentario o por el área legal. El sistema debe requerir que el usuario registre la atención brindada a la documentación presentada.	Tecnología	Documentación Adicional	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de DocumentaciónP02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-28PAT-43
OM-64	El sistema debe contar con un Workflow para la gestión de las respuestas a usuarios y empresas	Tecnología	Análisis y resolución del expediente	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-28 PAT-43

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
	operadoras con respecto a la documentación adicional presentada.								
OM-65	El sistema debe permitir firmar digitalmente las cartas de respuesta a empresas operadoras y usuarios.	Tecnología	Firma Digital	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-66	Considerar en el rediseño de procesos TO-BE el flujo de comunicaciones y puntos de interacción entre el OSIPTEL y las Empresas Operadoras, y entre el OSIPTEL y los Usuarios.	Proceso	Rediseño de Proceso "Comunicaciones y respuestas de Empresas Operadoras y Usuarios"	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (9) Notificación de Resoluciones, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias		-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	
OM-68	Considerar en el proceso incluir los datos de las cartas de notificación en la resolución, y bastará con la aprobación de la resolución para que se proceda a la notificación física (Ya no es necesario la carta de notificación firmada digitalmente).	Proceso	Rediseño de Proceso "Notificación"	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución y (9) Notificación de Resoluciones		OM-68	1. Datos de la carta de notificación que serán incluidos en la resolución. 2. Plantillas de resoluciones o ubicación, donde se colocarán los datos de la carta de notificación listados en el primer punto.	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	PAT-55
OM-69	El sistema debe permitir crear, de forma automática, los cargos de notificación físico según la plantilla determinada por el OSIPTEL. El sistema debe incluir de manera automática la dirección física a notificar con la dirección declarada por el usuario en el formulario de apelación o queja. En caso sea necesario realizar una notificación a una segunda dirección física, el sistema debe generar automáticamente el cargo de notificación física con la nueva dirección según el orden de prelación establecido (dirección de DNI o RUC, dirección de facturación o dirección de instalación). Dicha información será obtenida a través del servicio interoperable con RENIEC o SUNAT o las empresas operadoras. Sólo en el caso de empresas operadoras pequeñas, la dirección será editada de manera manual.	Tecnología	Cargos electrónicos	(9) Notificación de Resoluciones	Indispensable	OM-69	1. Datos involucrados en los cargos de notificación de entrega de resolución.	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	
OM-70	Considerar en el proceso de "Notificación" que el usuario de Trámite Documentario pueda confirmar el envío de notificaciones electrónicas a empresas operadoras y usuarios.	Proceso	Rediseño de Proceso "Notificación"	(9) Notificación de Resoluciones		-	-	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	
OM-71	El sistema debe permitir distinguir si la resolución requiere ser notificada de forma electrónica o física, en la tarea de usuario para confirmar el envío de las notificaciones.	Tecnología	Notificaciones Electrónicas	(9) Notificación de Resoluciones	Indispensable	-	-	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	
OM-137	El sistema debe registrar la información obtenida de los sistemas interoperables para una posterior verificación. El sistema debe registrar las direcciones de notificación física y se debe registrar si la notificación a cada una de ellas fue exitosa o infructuosa.	Tecnología	Notificaciones Electrónicas	(9) Notificación de Resoluciones	Indispensable			P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	
OM-72	El sistema debe permitir consolidar automáticamente los expedientes sin notificar (luego de la segunda notificación física infructuosa o cuando todas las posibles direcciones de notificación coinciden) por lo que se agotaron todas las vías de notificación. En estos casos, el sistema debe habilitar una tarea a usuario para que este	Tecnología	Notificaciones Electrónicas	(9) Notificación de Resoluciones	Indispensable	-	-	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
	realice la gestión ante el Proveedor que realizará la publicación de Edicto.								
OM-138	El sistema debe permitir la notificación electrónica de todas las cartas remitidas a las empresas operadoras, así como las cartas a los usuarios, en caso hayan indicado una dirección de correo electrónico para notificación.	Tecnología	Notificaciones Electrónicas	(9) Notificación de Resoluciones	Indispensable	-	-	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	
OM-73	Considerar en el proceso una única instancia de evaluación de denuncias (STSR). En caso la DAPU reciba un trámite y este sea una denuncia, DAPU generará una solicitud de creación de denuncias (registrar los datos de la denuncia en el sistema) y será la STSR tramitará la denuncia.	Proceso	Rediseño de Proceso "Denuncias"	(13) Denuncias		-	-	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	PAT-90 PAT-72
OM-74	El sistema debe permitir registrar denuncias (Código de Reclamo, código SAR, entre otros). El sistema debe incluir alertas a los especialistas legales respecto al plazo de vencimiento para que las empresas operadoras remitan información solicitada de las denuncias así como alertas a los especialistas legales cuando se recibe una denuncia. El sistema debe permitir registrar si la denuncia se refiere a incumplimiento de la resolución del TRASU, de la EO, SAR, SARA o SAP respecto de la cual se presente la denuncia. El sistema debe permitir se registre información respecto a si la empresa cumplió, no cumplió o es inejecutable la resolución del TRASU, de la EO, SAR, SARA o SAP respecto de la cual se presente la denuncia, entre otros datos. El sistema debe permitir registrar el estado de la denuncia y cuando esta se encuentra en estado "atendido", debe requerir se registre si la misma debe ser incluida o no dentro de un posible procedimiento sancionador.	Tecnología	Gestión de Denuncias	(13) Denuncias	Indispensable	OM-74	1. Tipos de denuncia 2. Datos y documentos mínimos requeridos para la creación de la denuncia por tipo indicado en el primer punto.	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	PAT-69 PAT-92 PAT-93 PAT-70 PAT-71 PAT-90
OM-75	El sistema debe permitir acceder a los expedientes registrados en el sistema (Para las denuncias por incumplimiento de resoluciones del TRASU).	Tecnología	Gestión de Denuncias	(13) Denuncias	Indispensable	-	-	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	
OM-76	El sistema debe permitir acceder al expediente de primera instancia o acuerdos entre la Empresa Operadora y usuarios en primera instancia (SAR, SAP o SARA) a través del sistema interconectado.	Tecnología	Gestión de Denuncias	(13) Denuncias	Indispensable	-	-	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	
OM-142	El sistema debe permitir visualizar toda la información correspondiente a una denuncia en un mismo documento.	Tecnología	Gestión de Denuncias	13) Denuncias	Complementaria	-	-	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	
OM-77	El sistema debe permitir crear, de forma automática, las cartas de respuesta de denuncias según la plantilla que seleccione el usuario del OSIPTEL. El sistema debe permitir generar de manera automática las cartas de requerimiento de información a las empresas operadoras respecto a las denuncias recibidas.	Tecnología	Plantillas de Documentos	(13) Denuncias	Indispensable	OM-77	1. Tipos de cartas de respuesta a denuncias. 2. Datos involucrados en las cartas de respuesta a denuncias. 3. Formato de cartas de respuesta a denuncias.	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	
OM-78	El sistema debe permitir firmar digitalmente las cartas de respuesta al usuario respecto de las denuncias recibidas, así como las cartas de requerimiento de información a las empresas operadoras respecto a las denuncias recibidas.	Tecnología	Firma Digital	(13) Denuncias	Indispensable	-	-	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-144	El sistema no debe permitir la creación de dos cartas de respuestas a una misma denuncia.	Tecnología	Respuesta a Denuncias	(13) Denuncias	Indispensable	-	-	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	
OM-79	El sistema debe permitir crear reglas de negocio para la calificación, asignación y reasignación de denuncias, las mismas deben poder ser administradas, actualizadas, inactivadas y eliminadas a petición de forma funcional por el usuario (Sin requerir código de programación).	Tecnología	Reglas de Negocio	(13) Denuncias	Indispensable	OM-79	1. Datos de la denuncia involucrados en la calificación y asignación de la denuncia a algún especialista legal.2. Criterios (según los datos descritos en el punto 1) para asignación y reasignación de denuncias a Especialista Legal.	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	
OM-81	Evaluar la pertinencia de realizar una evaluación muestral de las infracciones al procedimiento (quejas).	Políticas y controles (Marco Normativo)	Marco Normativo "Sanciones y Penalizaciones"	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU.				P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	PAT-22
OM-82	El sistema debe permitir generar muestras aleatorias de expedientes en función a las reglas de negocios definidas por OSIPTEL (No se requiere de código de programación).	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU.	Indispensable	OM-82	1. Datos involucrados para la generación de muestras aleatorias. 2. Determinación de la lógica del sistema para creación de muestra aleatoria en función a datos involucrados	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	PAT-22 PAT-25
OM-83	El sistema debe incluir la creación de un proceso sancionador a partir del informe de denuncias, informe de infracciones al procedimiento (queja), informe de incumplimiento de resoluciones y casos especiales. Este proceso sancionador creado deberá contar con los números de expedientes involucrados, tipo de infracción, notificaciones electrónicas realizadas a la Empresa Operadora, entre otros.	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	PAT-61 PAT-62 PAT-68
OM-84	En el proceso de revisión de casos especiales, el sistema debe crear el caso especial (debe contar con su propio correlativo) y luego de la evaluación del mismo, se debe poder registrar si existe una infracción o incumplimiento.	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P02.3. Revisión de casos especiales P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	PAT-61 PAT-62 PAT-68
OM-85	En la revisión de un caso especial, el sistema debe permitir generar de manera automática una carta solicitando información a la Empresa Operadora, y una vez recibida la información solicitada, el sistema debe permitir anexar dicha documentación al caso especial que se viene tratando y debe remitir una alerta al especialista legal respecto a la recepción de la carta o cuando haya vencido el plazo y la empresa operadora no haya remitido la información solicitada. El sistema debe permitir la firma digital de la carta a la empresa operadora.	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	OM-85	1. Tipos de cartas de solicitando información a Empresa Operadora sobre caso especial. 2. Datos involucrados en las cartas. 3. Formato de cartas solicitando información a Empresa Operadora sobre caso especial.	P02.3. Revisión de casos especiales	PAT-61 PAT-62 PAT-68
OM-86	En la tarea de usuario de revisión y análisis de caso especial, el sistema debe permitir crear un proceso sancionador anexado a dicho caso especial.	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	OM-86	1. Datos requeridos para la creación de un proceso sancionador (Diferenciar datos requeridos por tipo de informe)	P02.3. Revisión de casos especiales	PAT-61 PAT-62 PAT-68
OM-87	En las tareas de usuario del proceso sancionador, el sistema debe permitir visualizar los datos del expediente o denuncia relacionada al proceso sancionador.	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	Indispensable	-	-	P02.3. Revisión de casos especiales	PAT-61 PAT-62 PAT-68
OM-88	El sistema debe permitir firmar digitalmente los informes de evaluación y cumplimiento.	Tecnología	Firma Digital	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU.	Indispensable	-	-	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-89	El sistema debe crear automáticamente la carta de inicio de proyecto sancionador, la misma que debe ser aprobada y firmada digitalmente. El sistema debe notificar la carta de inicio de proyecto sancionador a Empresa Operadora.	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	Indispensable	OM-89	1. Tipos de cartas de inicio de proceso sancionador; plantillas. 2. Datos involucrados en las cartas de inicio de proceso sancionador	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	
OM-90	El sistema debe permitir crear automáticamente el informe final de instrucción, la misma que debe ser aprobada y firmada digitalmente. Una vez firmado el informe final de instrucción, el sistema debe generar de manera automática la carta de notificación respectiva. El sistema debe notificar la carta a la Empresa Operadora firmada.	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	Indispensable	OM-90	1. Datos involucrados en el informe final de instrucción.	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	
OM-91	El sistema debe permitir crear automáticamente el proyecto de resolución, la misma que debe ser aprobada y firmada digitalmente. El sistema debe permitir notificar la resolución a Empresa Operadora.	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	Indispensable	OM-91	1. Tipo de resoluciones de proyecto sancionador. 2. Datos involucrados en los tipos de resoluciones de proyecto sancionador.	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	
OM-92	El sistema debe permitir derivar la apelación a la Secretaría del Consejo Directivo a fin de que generen, elaboren y firmen el proyecto de resolución correspondiente en el sistema o en el sistema que utilice el OSIPTEL para soportar el proceso de Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	Indispensable	-	-	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	
OM-93	El sistema debe permitir ingresar el plazo para presentación de descargos por parte de las empresas operadoras por cada proceso sancionador. El sistema también debe realizar seguimiento al plazo (enviando notificaciones automáticas).	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	Indispensable	OM-93	1. Plazo para presentación de descargos (Proceso Sancionador). 2. Frecuencia de envío de recordatorios/alertas.	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	
OM-94	El archivo físico de documentos deberá organizarse por tipo documental, año, Empresa Operadora u otros criterios que defina el OSIPTEL.	Proceso	Rediseño de Proceso "Archivo de documentos"	(5) Armado del expediente, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación y (11) Archivo del expediente		OM-94	1. Tipos documentales	P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	
OM-95	Considerar en el proceso que toda solicitud de archivos debe ser dirigida hacia el equipo de Archivo del OSIPTEL, será este quien ubique los archivos físicos en los ambientes del OSIPTEL o coordine con el PROVEEDOR y los entregue al solicitante.	Proceso	Rediseño de Proceso "Archivo de documentos"	(5) Armado del expediente, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación y (11) Archivo del expediente		-	-	P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	
OM-96	El sistema debe permitir registrar solicitudes de expedientes físicos. El sistema debe permitir poder gestionar la solicitud desde su registro hasta la devolución del expediente físico solicitado al Archivo. El sistema debe permitir registrar la ubicación física de los documentos.	Tecnología	Archivo	(11) Archivo del expediente	Complementaria	OM-96	1. Datos requeridos en la solicitud de expediente físico.	P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-58
OM-97	El sistema debe permitir registrar una solicitud de archivo físico de documentos, el solicitante debe indicar la fecha de devolución estimada.	Tecnología	Archivo	(11) Archivo del expediente	Complementaria	-	-	P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	
OM-98	El sistema debe permitir realizar seguimiento (Enviar alertas en el sistema) de forma automática a la devolución de archivos físicos en función a la fecha de devolución indicada por el solicitante.	Tecnología	Archivo	(11) Archivo del expediente	Complementaria	OM-98	1. Frecuencia de alertas para devolución de documentación física.	P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	
OM-99	El sistema debe permitir registrar la devolución del archivo físico de documentos. Una vez devuelto, las alertas en el sistema deberán quedar sin efecto.	Tecnología	Archivo	(11) Archivo del expediente	Complementaria	-	-	P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	
OM-139	El sistema debe permitir que el analista legal registre si una resolución requiere la remisión de una carta de cumplimiento, aunque el sentido de la misma no sea fundado o parcialmente fundado. Este requerimiento debe estar contenido en el texto de la resolución.	Tecnología	Cumplimiento de Resoluciones	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-100	Mejorar el marco normativo, el mismo debe incluir la obligatoriedad de presentar cartas de cumplimiento por expediente de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, en caso las resoluciones sean declaradas fundadas o parcialmente fundadas.	Políticas y controles (Marco Normativo)	Marco Normativo "Cumplimiento Resoluciones"	(2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del proyecto de resolución y (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU.		-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-22
OM-101	El sistema debe controlar automáticamente el plazo de cumplimiento que corresponde a las resoluciones que emite el TRASU. El sistema debe permitir que el analista registre alguna de las siguientes opciones: cumplió / no cumplió - sanciones / inejecutable. (OM-104)En caso no se reciba información del cumplimiento de la empresa operadora, dicho expediente se incluirá en la información que será remitida al equipo de denuncias y sanciones conjuntamente con los casos en que la empresa no cumplió.	Tecnología	Seguimiento y control automático	(2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución y (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU.	Indispensable	OM-101	1. Frecuencia de alertas para entrega de carta de cumplimiento de lo demandado por el usuario y las medidas correctivas impuestas por el TRASU.	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-22
OM-102	El sistema debe asignar automáticamente las cartas de cumplimiento al Asistente Legal que elaboró la resolución. En caso este Asistente Legal se encuentre inactivo (Vacaciones, Cesado, Licencia, entre otros), el sistema debe asignar a otro Asistente Legal según las reglas de negocio definidas por el OSIPTEL.	Tecnología	Cumplimiento de Resoluciones	(2) Recepción de documentación adicional para el expediente y (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	OM-102	1. Casos en que corresponde no asignar al analista que resolvió el expediente 2. Datos del expediente involucrados en la asignación del cumplimiento a otro Analista Legal (No al Analista Resolutor). 3. Criterios (según los datos descritos en el punto 2) para asignación de carta de cumplimiento a Analista Legal.	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-103	El sistema debe permitir a los analistas registrar los datos obligatorios que correspondan en el análisis realizado sobre el cumplimiento de la Empresa Operadora, así como las observaciones y comentarios que correspondan.	Tecnología	Cumplimiento de Resoluciones	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	OM-103	1. Datos que el Analista Legal ha de registrar en la tarea de usuario donde verifica el cumplimiento de la resolución y las medidas correctivas.	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-104	El sistema debe permitir que el Asistente Legal, con la información de la carta de cumplimiento, determine si (i) la EO cumplió, (ii) la EO no cumplió - sanciones, (iii) inejecutable	Tecnología	Cumplimiento de Resoluciones	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-25
OM-105	Implementar proyecto de gestión del cambio, en paralelo, a la automatización de los procesos, que busque promover el uso de nuevas tecnologías de información y usar menos papel.	Organización	Gestión del cambio	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (5) Armado del expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (7) Organización y convocatoria de la sesión, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación, (11) Archivo del expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias		-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-26

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-106	Actualizar, de corresponder, y poner en práctica el manual de organización y funciones, en paralelo, y como parte de la gestión del cambio de la automatización de los procesos de solución de reclamos de usuarios. Ej. Crear función de monitorear el cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio por instancia del proceso y activar el sentido de urgencia con los Analistas ante posibles alertas por vencimiento y perjuicio sobre el cumplimiento de atender el expediente en el plazo.	Organización	Manual de Organización y Funciones	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (5) Armado del expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (7) Organización y convocatoria de la sesión, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación, (11) Archivo del expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias		-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-18 PAT-22
OM-107	Capacitar al personal respecto a: (1) criterios aplicables para emisión de proveído de anulación de expediente, (2) criterios aplicables para emisión de resolución de nulidad del acto administrativo, (3) criterios aplicables para emisión de proveído de anulación de resolución, entre otros	Organización	Capacitación	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución		-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-39
OM-108	Incluir en "Guía Interna de Resolución de Expedientes" el cómo resolver un expediente según las casuísticas o situaciones que se puedan presentar en el análisis de un expediente, de tal forma que los Asistentes Legales cuando ingresen a sus tareas de usuario tengan claro estos casos. Esta técnica, a su vez permite estandarizar los criterios a considerar para la resolución de los expedientes.	Organización	Capacitación	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución		-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-109	Desarrollar una plataforma e-Learning con contenido relacionado a la formación y consolidación de conocimientos de los analistas, así como sus evaluaciones periódicas.	Tecnología	e-Learning	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Complementaria			P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	PAT-39
OM-110	Realizar un estudio de toma de tiempos de las actividades de supervisión de cumplimiento, a fin de determinar el número de horas y cantidad de recursos requeridos.	Organización	Carga de Trabajo	(2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del proyecto de resolución y (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU		-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	PAT-91
OM-111	Desarrollar el modelo de datos del proceso de Solución de Reclamos de Usuarios (primera y segunda instancia), el mismo deberá contener entidades tales como: (1) Expediente, (2) Materias, (3) Submateria, (4) Analista, (5) Resolución, (6) Apelante, (7) Tipo de Servicio, (8) Entre otros.	Información	Modelo de datos	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	OM-111	1. Entidades del proceso de solución de reclamos (Empresa Operadora, Expediente Electrónico, Usuarios, entre otros).	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-16 PAT-94

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-112	Incorporar al modelo de datos del proceso de solución de reclamos de usuarios los datos del log de eventos procedentes de la interconexión entre los sistemas del OSIPTEL y empresas operadoras (sistema interconectado), tales como: (1) Fecha y hora de consulta (2) Usuario del TRASU que realiza la consulta (3) Empresa Operadora involucrada (4) Especificación de error de interconexión (5) Tipo de error de interconexión (6) Entre otros que se definan	Información	Modelo de datos	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución y (9) Notificación de Resoluciones	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-94
OM-113	El modelo de datos deberá incluir en los datos del proceso de gestión del expediente los tiempos que demanda al usuario atender una tarea en el sistema, fecha y hora inicio tarea, fecha y hora inicio tarea según ANS, fecha y hora de fin de tarea, fecha y hora de fin de tarea según ANS, si cumplió resolver la tarea en plazo o fuera de plazo), los mismos que servirán para medir la eficiencia de los analistas o empresas operadoras de acuerdo al ANS establecido.	Información	Modelo de datos	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (5) Armado del expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (7) Organización y convocatoria de la sesión, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación, (11) Archivo del expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de DocumentaciónP02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de ResolucionesP02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denunciasP02.3. Revisión de casos especialesP02.4. Elaboración del acta de sesiónP03.1. Notificación de resoluciones y otros documentosP04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificaciónP04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-38PAT-94
OM-114	El sistema debe emitir reportes en línea, tales como: (1) Monitoreo de expedientes (Datos de trazabilidad del expediente) (2) Estado de asignación de expedientes a Analistas (3) Estado de expedientes abiertos por cargo (4) Log de eventos de elevación de expedientes (5) Estado de notificaciones físicas y electrónicas (6) Estado de documentación posterior de expedientes (7) Estado de Denuncias (8) Infracciones al procedimiento (Quejas) (9) Carga de Expedientes por analista (10) Resoluciones generadas por expediente (11) Estado de Resoluciones generadas por expediente (12) Estado de evaluación de cartas de cumplimiento (13) Estado de cumplimiento de resoluciones del TRASU (14) Estado de asignación de expedientes a vocales (15) Estado de infracciones por prescribir (16) Estado de procedimientos por caducar En todos los casos el sistema debe permitir filtrar los reportes por expediente, fecha, estado, tipo, materia de reclamo, sub materia de reclamo, analista asignado, vocal asignado, entre otros (Flexibilidad para generar/personalizar reportes)	Información	Reportes	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación, (11) Archivo del expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-32 PAT-2 PAT-23 PAT-54 PAT-79 PAT-61 PAT-70 PAT-62 PAT-20 PAT-17 PAT-71 PAT-94

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-115	Implementar herramientas tecnológicas de BI que tenga funcionalidades clave, tales como: (1) Contar con un modelo de datos estándar, aceptado por todos y público (con los niveles de seguridad correspondientes) para el personal interno del OSIPTEL que permita construir los indicadores estratégicos y tácticos procedentes del registro de datos relacionados a la solución de reclamos de usuarios mediante visualizaciones personalizadas. La aplicación deberá permitir compartir las visualizaciones y reportes construidos entre los usuarios. (2) Permita construir distintos gráficos de visualización, entre los cuales destacan: (a) Gráfico lineal, (b) Gráfico de columnas, (c) Gráfico combinado, (d) Mapa de Calor y Mapa de Puntos, (e) Gráficos de dispersión y gráfico de burbujas, (f) Gráfico de cascada y embudos, (g) Gráficos circulares y de anillos, (h) Gráfico con filtros, (i) Entre otros.	Información	Dashboard	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (5) Armado del expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (7) Organización y convocatoria de la sesión, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación, (11) Archivo del expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-94
OM-116	Crear un dashboard que permita revisar los indicadores clave del proceso, desempeño de analistas, demanda del servicio, oferta del TRASU (Cantidad y tiempos). Algunos indicadores pueden ser: - Nro. De documentos creados por fecha, usuario, tipo, servicio, materia, Empresa Operadora. - Nro. De documentos observados por fecha, vocal asignado, usuario, tipo, servicio, materia. - Nro. De documentos firmados por fecha, vocal asignado, usuario, tipo, materia. - % Efectividad de documentos creados exitosamente por fecha, vocal asignado, usuario, tipo, materia, entre otros (Nro. de documentos sin observaciones / Total documentos creados).	Información	Dashboard	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (5) Armado del expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (7) Organización y convocatoria de la sesión, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación, (11) Archivo del expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-38 PAT-37 PAT-41 PAT-42 PAT-94
OM-117	El sistema debe permitir crear tablas maestras personalizadas relacionadas al proceso de solución de reclamos (Maestro de empleados, grupos de empleados, tipo expediente, servicio, materia reclamo, sub materia de reclamo, motivos de anulación, motivos de desasignación, motivos de reasignación, entre otros). El sistema también debe permitir crear, actualizar, inactivar y eliminar cualquier registro de las tablas maestras que existan (Sin código de programación).	Tecnología	Maestros del proceso de Solución de Reclamos	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (9) Notificación de Resoluciones, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-31 PAT-30 PAT-93

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-118	El sistema deberá permitir almacenar los documentos en sistema de archivos según la estructura definida por el OSIPTEL (Año, Mes, Tipo, Materia, Empresa Operadora, entre otros). El sistema también deberá permitir actualizar el sistema de archivos de forma funcional (Sin necesidad de requerir código de programación).	Tecnología	Gestor Documental	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución,(8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación, (11) Archivo del expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	OM-118	1. Sistema de clasificación de archivos electrónicos (¿Cómo se van a estructurar los expedientes electrónicos?)	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-58
OM-119	El sistema debe permitir acceder a los documentos alojados en bibliotecas en cualquier momento y desde cualquier dispositivo, de acuerdo a los perfiles de seguridad definidos por el OSIPTEL.	Tecnología	Gestor Documental	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación, (11) Archivo del expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-58
OM-120	El sistema debe permitir importación múltiple de archivos (Carga de uno o más documentos en una misma carga).	Tecnología	Gestor Documental	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (9) Notificación de Resoluciones, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de ResolucionesP02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denunciasP02.3. Revisión de casos especialesP04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificaciónP04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	PAT-9
OM-121	El sistema debe permitir personalizar los destinatarios, remitente, asunto, contenido y archivos adjuntos por cada notificación que exista en el proceso de solución de reclamos de usuarios. Las personalizaciones se deben realizar de forma funcional (sin requerir código de programación).	Tecnología	Gestión funcional de notificaciones	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (9) Notificación de Resoluciones, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	PAT-67 PAT-52 PAT-53
OM-122	El sistema debe permitir guardar el historial de acciones que se realizan sobre los documentos que se generan en el proceso, asimismo el sistema debe permitir visualizar: Nombre de creador, fecha y hora de creación, nombre de revisor, fecha y hora de revisión, nombre de firmante, fecha y hora de firma, entre otros datos relevantes del historial de acciones realizadas sobre cualquier documento.	Tecnología	Log de Eventos	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-37

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-123	El sistema debe permitir guardar en un log de eventos, todas las modificaciones que se realicen sobre los datos del expediente, entre los principales datos destacan usuario que realizó la modificación, fecha y hora de modificación, modificación realizada, entre otros.	Tecnología	Log de Eventos	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (9) Notificación de Resoluciones, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-6
OM-124	El sistema debe permitir guardar registro de fecha y hora de inicio de actividades/procesos, fecha y hora de fin de actividades/procesos.	Tecnología	Log de Eventos	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (5) Armado del expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (7) Organización y convocatoria de la sesión, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación, (11) Archivo del expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	
OM-125	El sistema debe permitir guardar un log de eventos relacionado a actas. El sistema debe guardar, fecha y hora de acceso, usuario que accedió, que transacción realizó, entre otros.	Tecnología	Log de Eventos	(8) Elaboración e impresión del acta de sesión	Complementaria	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-48
OM-126	El sistema debe permitir inactivar empleados durante los días de ausencia programados (La inactivación implica que ningún expediente será asignado durante el periodo de ausencia y que sus expedientes sean reasignados automáticamente en función a las reglas de negocio determinadas por el OSIPTEL).	Tecnología	Gestión de Usuarios	(3) Calificación y Asignación del Expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	PAT-32

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-127	Determinar los perfiles de seguridad que están permitidos de realizar cualquier modificación de datos en el sistema	Tecnología	Roles y Perfiles	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Complementaria	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-6 PAT-80
OM-128	El sistema debe permitir utilizar los datos que se registran a lo largo del proceso de solución de reclamos de usuarios en los formularios de las distintas etapas del proceso.	Tecnología	Trazabilidad del Expediente	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P01.1. Recepción de Documentación P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P02.4. Elaboración del acta de sesión P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia) P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-29 PAT-8
OM-129	Habilitar salas virtuales o audiencias de conciliación entre los usuarios, las EO y el TRASU durante el procedimiento en segunda instancia administrativa, antes de la notificación de la resolución final.El representante del TRASU generará el acta durante la audiencia y la leerá a los participantes. Luego de revisar el contenido del acta, el representante del TRASU firmará la misma y se remitirá de manera automática una copia a los representantes de la empresa operada y al usuario y se adjuntará al expediente de manera automática.En caso se haya llegado a un acuerdo, el sistema debe generar de manera automática el proyecto de resolución respectivo.	Tecnología	Portal de usuarios y Empresas Operadoras pequeñas	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-130	Poner a disposición de los usuarios chatbot, voicebot que permita a los usuarios consultar el estado de su expediente vía telefónica o WhatsApp (Desarrollar árbol de comunicaciones).	Tecnología	Tecnologías para seguimiento de expedientes	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente	Complementaria	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-131	Considerar en el proceso de "Análisis, Emisión y Cumplimiento de Expedientes", una ruta para atención rápida o automática de expedientes que pertenezcan a una tipología de reclamo de baja complejidad. Por ejemplo, una apelación de forma, la ruta podría considerar la generación de la plantilla de resolución de manera automática considerando la infracción cometida por la empresa operadora o por el usuario, así como los datos incluidos en el expediente.	Proceso	Atención Rápida de Expedientes	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente		OM-131	1. Tipo, materia y sub materia corresponde la atención rápida o automática de expedientes (Casos donde aplica la atención rápida, dicha definición debe estar en función a los datos del expediente).	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-132	En las tareas de usuario del proceso de "Análisis, Emisión y Cumplimiento de Expedientes", el sistema debe mostrar el historial de expedientes presentados por el usuario titular (Expedientes pendientes de resolución que tienen que ver con el mismo tema o hacen referencia a un mismo problema) y dar la posibilidad de registrar que se va a realizar la acumulación de los expedientes. El sistema debe permitir generar una resolución de manera automática en el que se acumule los expedientes y se emita pronunciamiento respecto de los casos incluidos en los expedientes acumulados.	Tecnología	Historial de Expedientes de Usuario	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	OM-132	1 . Datos del expediente que se deben visualizar en el historial de expedientes presentados por el usuario titular.	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-140	El sistema debe permitir gestionar el expediente electrónico de principio a fin. Desde que se eleva el expediente por parte de la E/O a través del modelo de interoperabilidad o portal web o se crea el expediente abierto por cargo. La EO remitirá los archivos según los tipos documentales obligatorios y facultativos determinados por el TRASU. El expediente electrónico contará con todos los documentos remitidos por la EO así como los generados por OSIPTEL. El expediente electrónico contará con un índice electrónico que se genera de manera automática y que debe ser firmado digitalmente por el responsable de la STSR. El expediente electrónico debe cumplir con lo establecido en el artículo 31 de la LPAG. También se debe contar con un expediente electrónico para los Procedimientos Administrativos Sancionadores.	Tecnología	Expediente Electrónico	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (5) Armado del expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (9) Notificación de Resoluciones, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación y (11) Archivo del expediente	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	PAT-56 PAT-87 PAT-20 PAT-8 PAT-27 PAT-26 PAT-57 PAT-42 PAT-49 PAT-50 PAT-76 PAT-81
OM-141	Los archivos remitidos por la EO durante la elevación del expediente, debe visualizarse en un solo documento - en el orden definido por la STSR - en el sistema	Tecnología	Creación de Expedientes	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes y (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	OM-141	1. Orden de agrupación de documentos en función a los documentos mínimos por tipo, materia y sub materia de reclamo.	P01.1. Recepción de Documentación	
OM-143	El sistema debe permitir editar y modificar datos del expediente de forma funcional (Sin necesidad de código de programación) según los perfiles de seguridad definidos por el OSIPTEL.	Tecnología	Trazabilidad del Expediente	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente y (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Complementaria	-	-	P01.1. Recepción de Documentación	PAT-6
OM-145	En el sistema: Implementar posibilidad de filtrar documentos PARA REVISIÓN y PARA FIRMA por creador Implementar posibilidad de filtrar documentos PARA REVISIÓN y PARA FIRMA que ya sido previamente revisados (casos que se remiten para revisión/firma por segunda vez o más). Implementar posibilidad de anular resolución que se encuentre PARA FIRMA en la bandeja del vocal (esto se puede dar al advertir que existe un error en el análisis en la resolución si ingresó información adicional que cambiaría el voto).	Tecnología	Gestor Documental	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes, (2) Recepción de documentación adicional para el expediente, (3) Calificación y Asignación del Expediente, (4) Digitalización de Expediente y Documentación Adicional, (5) Armado del expediente, (6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución, (7) Organización y convocatoria de la sesión, (8) Elaboración e impresión del acta de sesión, (9) Notificación de Resoluciones, (10) Anexo de Documentación al expediente y foliación, (11) Archivo del expediente, (12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU y (13) Denuncias	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
OM-147	El sistema debe permitir mostrar el listado de expedientes vinculados al expediente en consulta (Debe mostrar expedientes en segunda instancia en los que encuentre coincidencia de servicio y/o, reclamante y/o código de reclamo). Debe mostrar el listado de expedientes que se encuentran en trámite o resueltos, de estar resueltos, debe mostrar el sentido. Debe mostrar el concepto y subconcepto tramitado en cada expediente y deben encontrarse ordenados del expediente más reciente al más antiguo. El sistema debe permitir filtrar por servicio y/o, reclamante y/o código de reclamo. La herramienta de búsqueda de expedientes debe poderse utilizar desde cualquier bandeja y/o perfil.	Tecnología	Bandeja de Expedientes	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable			P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-148	Cuando se recibe información adicional que modifica el análisis y/o sentido de un proyecto de resolución final que se encuentra para firma del vocal, el sistema debe permitir recuperar dicha resolución para que el analista legal realice las modificaciones que sean necesarias en el proyecto en mención.	Tecnología	Análisis y resolución del expediente	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-149	El sistema debe permitir configurar los feriados declarados para el sector público con la finalidad que se calcule de manera correcta los plazos involucrados en los procesos.	Tecnología	Plazos de vencimiento	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-150	El sistema debe permitir registrar la fecha y el tipo de infracción en la evaluación de cumplimiento (al momento de revisar la carta de cumplimiento), en la evaluación de las denuncias, en la infracción del procedimiento (queja) y en los casos especiales	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	Indispensable	-		P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	
OM-151	El sistema debe permitir registrar el detalle de los expedientes que son incluidos en un proceso sancionador	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	Indispensable	-	-	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	
OM-152	El sistema debe calcular la fecha de prescripción de infracciones según la fecha de infracción ingresada por el especialista asignado.	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	Indispensable	-		P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	
OM-153	El sistema debe remitir alertas al Secretario Técnico de Solución de Reclamos con la información de las infracciones que se encuentran por prescribir o procedimientos que se encuentran por caducar	Tecnología	Sanciones y penalizaciones	(12) Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	Indispensable	-		P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	
OM-154	Cuando el usuario desee presentar una denuncia sobre cumplimiento de una resolución del TRASU, el sistema debe verificar si la empresa operadora remitió la carta de cumplimiento, así como la evaluación realizada por la STSR. El sistema debe proporcionar dicha información al usuario y darle la posibilidad de continuar con el registro de la denuncia o cancelarlo.	Tecnología	Gestión de Denuncias	(13) Denuncias	Indispensable	-	-	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	
OM-154	Capacitación al personal de Mesa de Partes de OSIPTEL sobre la verificación de documentos que antes realizaba el equipo de Trámite Documentario del TRASU.	Organización	Capacitación	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes y (2) Recepción de documentación adicional para el expediente		-	-	P01.1. Recepción de Documentación	
OM-155	Incluir en el Manual de Organización y Funciones del OSIPTEL, las nuevas funciones Mesa de Partes del OSIPTEL que antes realizaba Trámite Documentario del TRASU.	Organización	Manual de Organización y Funciones	(1) Recepción y Admisibilidad de Expedientes y (2) Recepción de documentación adicional para el expediente		-	-	P01.1. Recepción de Documentación	
OM-156	Creación de un grupo de analistas legales dedicados a la atención rápida de expedientes.	Organización	Rediseño de Organización Interna	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución		-	-	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-157	Actualizar el reglamento respecto a los documentos mínimos requeridos para el trámite de una denuncia.	Políticas y controles	Marco Normativo "Trámite de denuncia"	(13) Denuncias		-	-	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	

COD. OM	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CLASE	SUB CLASE	PROCESOS IMPACTADOS AS-IS	FUNCIONALIDAD	ANEXO 4 (OM)	DEFINICIONES REALIZADAS	PROCESO TO-BE IMPACTADO	PUNTOS DE ATENCIÓN IMPACTADOS
		(Marco Normativo)							
OM-158	El sistema debe requerir al Asistente legal el registro del monto a devolver en las resoluciones fundadas o parcialmente fundadas de manera previa a su envío para el Revisor/ Coordinador Legal o envío para Sala Unipersonal o Colegiada. El sistema debe determinar las materias de reclamos/ trasgresiones y sentidos en los cuales se requiere el registro del monto a devolver de manera obligatorio.	Tecnología	Análisis y resolución del expediente	(6) Análisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	Indispensable	OM-158	1. Reglas para definición de importes a devolver	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	
OM-159	Desarrollar el servicio tecnológico para transferencia de datos y documentos relacionados a la notificación física de documentos.	Tecnología	Notificaciones Electrónicas	(9) Notificación de Resoluciones	Indispensable	-	-	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	

6.3. ANEXO 3 – COMPONENTES DE SERVICIO Y NIVELES DE INFORMACIÓN (FICHAS DE SERVICIOS)

(1) Consulta de datos y expediente de reclamos en primera instancia.						
Consulta de los datos y documentos del expediente en primera instancia.						
Propietario	Empresa Operadora					
Solicitante	OSIPTEL					
Atributos de Entrada						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Tipo Documento del reclamante	Número	Tipo de Documento del reclamante	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	
2	Número del Documento del reclamante	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del abonado o razon social		Sí	
3	Número del DNI del Representante Legal	Texto	Número del DNI del Representante Legal		Es Obligatorio, si el Tipo de Documento del reclamante es RUC.	
4	Tipo de Servicio	Texto	Tipo de servicio de telecomunicación del abonado	Telefonía Hogar, Celular, Cable, Internet, etc.	No	
5	Código o Número de Servicio	Texto	Número del servicio de telecomunicación		No	En servicios móviles se requieren 9 dígitos, en fijos depende de la provincia y del servicio. Esto podría ocasionar que no se pueda identificar el servicio consultado. Es necesario definir el tipo de servicio y ubicación del reclamo o queja.
6	Tipo de Reclamo	Número	Reclamo, Queja		No	
7	Código de apelación o queja	Texto	Número o código del reclamo		No	
8	Fecha de Reclamo	Fecha	Fecha en que se registro el reclamo		No	
9	Número de resolución de primera instancia	Texto	Número o código de la resolución en primera instancia		No	
10	Periodo de consulta	Fecha	Diaria, Mensual, Anual, Trimestral, etc.		No	Periodo a partir de la fecha de reclamo (con opción a ordenar por fecha)
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	

(1) Consulta de datos y expediente de reclamos en primera instancia.						
Consulta de los datos y documentos del expediente en primera instancia.						
Propietario	Empresa Operadora					
Solicitante	OSIPTEL					
2	Reclamos	Lista	Lista de reclamos presentados, materia y submateria, y estado de los mismos, con posibilidad de visualizar el expediente		Sí	materia, submateria de reclamo, fecha de reclamo, fecha y Número de resolución de primera instancia, fecha de notificación de resolución de primera instancia, fecha de presentación apelación o queja, estado de expediente, aplicación de SAP/SARA (de corresponder)
			Lista de Reclamo			
1	Código de apelación o queja	Texto			Sí	
2	Servicio	Texto			Sí	
3	Materia	Texto			Sí	
4	Submateria	Texto	Datos de la submateria		Sí	
5	Fecha de Reclamo	Fecha			Sí	
6	Fecha de resolución de primera instancia	Fecha			Sí	
7	Número de resolución de primera instancia	Texto			Sí	
8	Fecha de notificación de resolución de primera instancia	Fecha			Sí	
9	Fecha de presentación de apelación o queja de primera instancia	Fecha			Sí	
10	Estado del expediente	Texto			Sí	
11	Sentido del expediente	Texto			Sí	
12	Aplica SAR	Número		1=Sí 2=No	Sí	
13	Aplica SARA	Número		1=Sí 2=No	Sí	
14	Aplica SAP	Número		1=Sí 2=No	Sí	
15	Aplica Improcedencia por RA extemporánea	Número		1=Sí 2=No	Sí	
16	Expediente digitalizado	PDF			Sí	
Observaciones:	El servicio obtiene los datos y documentos del expediente en primera instancia.					
			Tipos de Errores			
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	

(1) Consulta de datos y expediente de reclamos en primera instancia.						
Consulta de los datos y documentos del expediente en primera instancia.						
Propietario	Empresa Operadora					
Solicitante	OSIPTEL					
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
	Atributos de Entrada					
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Datos de la empresa opéradora	Lista			Sí	Razon Social. RUC y dirección de correo para notificaciones
2	Identificación del Reclamo	Lista			Sí	
3	Información al Procedimiento	Lista			Sí	
4	Datos del Abonado	Lista			Sí	
5	Datos del Reclamante	Lista			Sí	
6	Datos del Apelante (de ser RA)	Lista			Sí	
7	Datos del Quejoso (de ser RQJ)	Lista			Sí	
8	Datos del Representante (si es persona jurídica o actúa como representante de una persona natural)	Lista			Sí	
9	Dirección Procesal	Lista			Sí	
10	Otros	Lista			Sí	
11	Tipo de notificación de reclamo (selección)	Número		1 = Electrónica 2 = Tercero/Reclamante 3 = Tercero/Reclamante, con notificación electrónica infructuosa. 4 = Tercero/Reclamante, con notificación física infructuosa. 5 = Bajo puerta con acta de primera visita 6 = Bajo puerta, con notificación electrónica infructuosa 7 = Bajo puerta, con notificación física infructuosa	Sí	
12	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta (1ra instancia)	Lista			Sí	
13	Acta de primera visita (1ra instancia)	Lista			Sí	
14	Datos del cargo de notificación a tercero/reclamante	Lista			Sí	

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
15	Datos de la constancia de notificación electrónica	Lista			Sí	
16	Documentos adjuntos (De ser RA)	Lista			Sí	
17	Documentos adjuntos (De ser RQJ)	Lista			Sí	
Lista - Datos de la empresa opéradora						
1	Razón social de la empresa operadora	Texto			Sí	
2	Número del Registro Único de Contribuyentes de la empresa operadora.	Número			Sí	
3	Correo electrónico para efectos de notificación.	Texto			Sí	
Lista - Identificación del Reclamo						
1	Código de servicio contratado.	Texto			Sí	
2	Número de abonado o contrato de	Texto			Sí	
3	Número del servicio(s) reclamado(s) o Número (s) de cuenta (s)	Texto			Sí	
4	Servicio (Selección según árbol de concepto)	Texto			Sí	
5	Concepto y sub-concepto reclamado en la empresa operadora.	Texto			Sí	
6	Número del recibo reclamado (si es facturación y cobro)	Texto			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
7	Fecha de emisión del recibo reclamado (si es facturación y cobro).	Fecha			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
8	Fecha de vencimiento del recibo reclamado (si es facturación y cobro).	Fecha			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
9	Monto del reclamo (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro, no admite "," pero si "." para la separacion de decimales)	Número			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	No admite "," pero si "." para la separacion de decimales.
10	Moneda de monto reclamado. (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro)	Número		1=Soles, 2=Dolares Americanos	Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
11	Tipo de documentos de ajuste (Elegir opción) 1. Carta de ajuste 2. Nota de crédito	Número		1=Carta de ajuste 2=Nota de crédito	No	No admite "," pero si "." para la separacion de decimales.
12	Número de documentos de ajuste (Elegir opción) 1. Número de Carta de ajuste 2. Número de Nota de crédito	Texto			No	No admite "," pero si "." para la separacion de decimales.
13	Monto ajustado (en caso se trate de reclamos de facturación y cobro, no admite "," pero si "." para la separacion de decimales)	Texto			No	
14	Moneda de monto ajustado. (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro)	Número		1=Soles, 2=Dolares Americanos	No	
15	Sumilla sobre el motivo de la apelación / queja.	Texto			Sí	
16	Medios probatorios actuados. (opción desplegable por servicio/materia/submateria)	Texto			No	
Lista - Información al Procedimiento						
1	Fecha del reporte asignado por la empresa operadora en Primera Instancia, en caso usuario haya reportado problema previo de calidad o avería	Fecha			Obligatorio, en caso caso se trate de reclamos por Calidad o avería	Sólo aplica para RA

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
2	Código del problema del Sistema de Gestión de Usuarios (en caso se derive de una gestión del Sistema de Gestión de Usuarios)	Texto			Obligatorio, en caso caso se trate de reclamos por Calidad o avería Obligatorio* * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
3	Código o Número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	Texto			Obligatorio, en caso caso se trate de reclamos por Calidad o avería Obligatorio* * No será obligatorio en el caso de	
4	Fecha de presentación del reclamo asignado por la empresa operadora.	Fecha			Obligatorio, en caso caso se trate de reclamos por Calidad o avería Obligatorio*	
5	Medio utilizado para la presentación del reclamo en Primera Instancia (telefónico, personal, escrito, web, Hoja de Reclamación, aplicaciones, Sistema de Gestión de Usuarios u otros medios).	Número		1=Telefónico, 2=Personal, 3=Escrito, 4=Web, 5=Otros medios	Obligatorio, en caso caso se trate de reclamos por Calidad o avería Obligatorio* * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
6	Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Número		1=En caso exista Aceptación o el Reclamo haya sido por Web. 0=En otro caso	Obligatorio, en caso caso se trate de reclamos por Calidad o avería Obligatorio* * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
7	Dirección Electrónica para la notificacion electronica en Primera Instancia (de existir autorización o ser Web)	Texto			Obligatorio, en caso caso se trate de reclamos por Calidad o avería Obligatorio* * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
8	Apelación se presentó después de la emisión de la resolución de primera instancia? (Responder: SI/NO)	Número		1=Sí 2=No	Obligatorio	
9	Número de la Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Texto			Obligatorio*, condic. a respuesta SI (Ver parámetro 8) * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite	
10	Fecha de Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Fecha			Obligatorio*, condic. a respuesta SI (Ver parámetro 8) * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite	

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
11	Sentido de la Resolución de Primera Instancia (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc.).	Número		1=Fundado 2=Infundado 3=Parcialmente Fundado 4=Otro	Obligatorio*, condic. a respuesta SI (Ver parámetro 8) * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite	
12	Fecha de Notificación de la Resolución en Primera Instancia.	Fecha			Obligatorio*, condic. a respuesta SI (Ver parámetro 8) * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite	
13	Moneda del monto a ajustar en la Resolución de Primera Instancia	Número		1=Soles, 2=Dolares Americanos	No	
14	Monto ajustado en la Resolucion de Primera Instancia	Número			No	
15	Fecha de resolución que declara inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Fecha			Sí	
16	Número de resolución que declara inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Texto			Sí	

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
17	Fecha de notificación de resolución que declara inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible.	Fecha			Sí	
18	Fecha de subsanación de inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible.	Fecha			Sí	
19	Fecha de presentación del recurso de apelación / queja por el usuario en la empresa operadora.	Fecha			Sí	
20	Medio utilizado para la interposición del recurso de apelación y/o la queja (telefónico, personal, escrito, web, Hoja de Reclamación, aplicaciones u otros medios).	Número		1=Telefónico, 2=Personal, 3=Escrito, 4=Web 5=Otro medios	Es Obligatorio en caso exista Aceptación del Usuario	
21	Código o Número de apelación asignado por la empresa operadora (debe permitir caracteres alfanuméricos)	Texto			Es Obligatorio en caso exista Aceptación del Usuario	
22	Código o número de queja asignado por la empresa operadora (debe permitir caracteres alfanuméricos)	Texto			Sí	Sólo RQJ
23	Materia de Queja (en caso se trate de RQJ)	Texto			Sí	Sólo RQJ
22	Se emitió Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ? 1. Si 2. No	Número		1=Sí 2=No	Sí	
23	Fecha de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Fecha			Sí	

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
24	Número de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Texto			Sí	
25	Fecha de notificación de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Fecha			Sí	
26	Fecha de subsanación de inadmisibilidad de RA, o RQJ en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Fecha			Sí	
Lista - Datos del Abonado						
1	Nombres del abonado	Texto			Sí	
2	Apellidos del abonado	Texto			Sí	
3	Nombre de Razón Social	Texto			Es Obligatorio en caso sea Persona Jurídica	
4	Tipo de documento legal de identificación del abonado	Número	Tipo de Documento del abonado	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	
5	Número de documento legal de identificación del abonado	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del abonado o razon social		Sí	
6	Dirección del abonado	Texto			Sí	
Lista - Datos del Reclamante						
1	Nombres o razón social del reclamante	Texto			Sí	
2	Apellidos del reclamante	Texto			Sí	
3	Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Texto			Es Obligatorio en caso sea Persona Jurídica	
4	Tipo de documento legal de identificación del reclamente	Número	Tipo de Documento del reclamante	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
5	Número de documento legal de identificación del reclamente	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del reclamante o razon social		Sí	
6	Dirección del reclamante	Texto			Sí	
Lista - Datos del Apelante (de ser RA)						
1	Nombres o razón social del apelante	Texto			Sí	
2	Apellidos del apelante	Texto			Sí	
3	Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Texto			Es Obligatorio en caso sea Persona Jurídica	
4	Tipo de documento legal de identificación del apelante	Número	Tipo de Documento del reclamante	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	
5	Número de documento legal de identificación del apelante	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del apelante o razon social		Sí	
6	Dirección del apelante	Texto			Sí	
7	Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en Primera Instancia	Número		1=En caso exista Aceptación o el Reclamo haya sido por Web. 0=En otro caso	Sí	
8	Dirección Electrónica para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación)	Texto			Es Obligatorio en caso exista Aceptación del Usuario o el Reclamo haya sido hecho por Web	
Lista - Datos del Quejoso (de ser RQJ)						
1	Nombres o razón social del quejoso	Texto			Sí	
2	Apellidos del quejoso	Texto			Sí	
3	Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Texto			Es Obligatorio en caso sea Persona Jurídica	
4	Tipo de documento legal de identificación del quejoso	Número	Tipo de Documento del reclamante	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
5	Número de documento legal de identificación del quejoso	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del apelante o razon social		Sí	
6	Dirección del quejoso	Texto			Sí	
7	Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en Primera Instancia	Número		1=En caso exista Aceptación o el Reclamo haya sido por Web. 0=En otro caso	Sí	
8	Dirección Electrónica para la notificacion electronica (en caso exista aceptación)	Texto			Es Obligatorio en caso exista Aceptación del Usuario o el Reclamo haya sido hecho por Web	
Lista - Datos del Representante						
1	Nombres del representante	Texto			Si	
2	Apellidos del representante	Texto			Sí	
3	Tipo de documento legal de identificación del representante	Número	Tipo de Documento del reclamante	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	
4	Número de documento legal de identificación del representante	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del representante legal o razon social		Sí	
Lista - Dirección Procesal						
1	Dirección legal o procesal del reclamante, apelante o quejoso	Texto			Sí	
2	Ubigeo Departamento	Texto	Código de ubigeo		Sí	
3	Ubigeo Provincia	Texto	Código de ubigeo		Sí	
4	Ubigeo Distrito	Texto	Código de ubigeo		Sí	
Lista - Otros						
1	Telefono de contacto del Usuario	Texto			No	
2	Dirección de la facturación	Texto			No	Dirección donde se emiten los recibos
3	Dirección de instalación	Texto			No	
4	Dirección alterna para efectos de notificacion fisica	Texto			No	
Lista - Datos del cargo de notificación Bajo Puerta						

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
1	Se negó a recibir cargo en primera visita	Número		1=Sí 2=No	Sí	
2	Código de Reclamo	Texto			Sí	
3	Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Texto			Sí	
4	Nueva dirección a la que se vuelve a notificar, en caso provenga de notificación infructuosa	Texto			Sí	
5	Nombres o razón social del reclamante	Texto			Es obligatorio, Si no hay fecha de notificación electrónica en primera instancia	
6	Fecha consignada en el cargo de Notificacion Fisica de la Resolucion en Primera Instancia (En caso provenga de notificación electrónica infructuosa)	Fecha			Es obligatorio, Si no hay fecha de notificación electrónica en primera instancia	Día hábil: L a V
7	Hora consignada en el cargo de Notificacion Física de la Resolucion en Primera Instancia (En caso provenga de notificación electrónica infructuosa)	Hora			Sí	Horario hábil: 08:00 a 18:00
8	Nombre y apellido de notificador	Texto			Sí	
9	Número de documento legal de identificación del notificador	Texto			Sí	
10	Firma del notificador	Número		1=Sí 2=No	Sí	
11	Datos de los colindantes Derecho (Elegir opción) 1. Número 2. Manzana y lote 3. No visible o no tiene.	Texto		1. Número 2. Manzana y lote 3. No visible o no tiene.	Sí	Debería figurar campos para Número, manzana, lote. Permitir caracteres alfanuméricos y seleccionar sólo una opción.

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
12	Datos de los colindantes lzquierdo (Elegir opción) 1. Número 2. Manzana y lote 3. No visible o no tiene.	Texto		1. Número 2. Manzana y lote 3. No visible o no tiene.	Sí	Debería figurar campos para Número, manzana, lote. Permitir caracteres alfanuméricos y seleccionar sólo una opción.
13	Si se ha marcado: no visible o no tiene en los campos de los datos de ambos colindantes (derecho e izquierdo) 1. Número de la casa del Frente (debería figurar campos para número o manzana y lote) 2. Número de Suministro eléctrico 3. Número de Poste eléctrico	Texto		1. Número de la casa del Frente (debería figurar campos para número o manzana y lote) 2. Número de Suministro eléctrico 3. Número de Poste eléctrico	No	Seleccionar cualquier opción
14	Características de la fachada (Elegir 2 opciones) 1. Número de piso 2. Color de fachada 3. Material de la Puerta 4. Otros datos	Texto			No	Debería figurar campos para (Se seleccionan 2 opciones): 1. Número de piso 2. Color de fachada 3. Material de la Puerta 4. Otros
Lista - Acta de primera visita						
1	Fecha consignada en el acta de primera visita en que se realiza la primera visita	Fecha			Sí	Día hábil: L-V
2	Hora consignada en el acta de primera visita en que se realiza la primera visita	Hora			Sí	Hora hábil: 08:00 a 18:00
3	Fecha en la que realizará segunda visita	Fecha			Sí	Día hábil: L-V
4	Hora aproximada en la que realizará segunda visita	Hora			Sí	Hora hábil: 08:00 a 18:00
5	Numero de Resolución a notificar	Texto			Sí	
6	Código de Reclamo	Texto			Sí	
7	Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Texto			Sí	

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
8	Nueva dirección a la que se vuelve a notificar, en caso de provenir de notificación infructuosa	Texto			Sí	
9	Nombres o razón social del reclamante	Texto			Sí	
10	Nombre y apellido de notificador	Texto			Sí	
11	Número de documento legal de identificación del notificador	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del notificador		Sí	
12	Número del documento legal de identificación del notificador	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del notificador		Sí	
13	Firma del notificador (Elegir opción) 1. Sí 2. No	Número		1=Sí 2=No	Sí	
14	Observaciones de notificador, en caso de notificación infructuosa (desplegar opciones: dirección inexistente, dirección incompleta)	Texto			Sí	
Lista - Datos del cargo de notificación a tercero/reclamante						
1	Nombres o razón social del reclamante	Texto			Sí	
2	Numero de Resolución a notificar	Texto			Sí	
3	Código de Reclamo	Texto			Sí	
4	Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Texto			Sí	
5	Nueva dirección a la que se vuelve a notificar, en caso de provenir de notificación infructuosa	Texto			Sí	

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
6	Fecha consignada en el cargo de Notificacion Fisica de la Resolucion en Primera Instancia (En caso provenga de notificación electrónica infructuosa)	Fecha			Sí	Si no hay fecha de notificación electrónica en primera instancia. Día Habil: L-V
7	Hora consignada en la Notificacion Física de la Resolucion en Primera Instancia (En caso provenga de notificación electrónica infructuosa)	Hora			Sí	Si no hay fecha de notificación electrónica en primera instancia. Horario hábil: 0800 a 18:00
8	Nombre y apellido de persona que recibe notificación	Texto			Sí	
9	Tipo de documento legal de persona que recibe notificación	Número	Tipo de Documento de Persona que recibe notificación	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	
10	Número del documento legal de identificación de persona que recibe notificación	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC de persona que recibe notificación		Sí	
11	Relación de persona que recibe con reclamante	Texto			Sí	
12	Firma de persona que recibe notificación (Elegir opción) 1. Sí 2. No	Número		1=Sí 2=No	Sí	
Lista - Datos de la constancia de notificación electrónica						
1	Fecha de Envio de la Notificacion Electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica o ser reclamo Web)	Fecha			Obligatorio, en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica	Día hábil: L a V

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
2	Hora de envío que registra la notificación electronica de la Resolucion en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica o ser reclamo Web)	Hora			Obligatorio, en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica.	Horario hábil: 08:00 a 20:00
3	Fecha que registra en la Notificacion Electronica de la Resolucion en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica o ser reclamo Web)	Fecha			Obligatorio, en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica	Día hábil: L a V
4	Hora que registra en Notificacion Electronica de la Resolucion en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica o ser reclamo Web)	Hora			Obligatorio, en caso exista aceptación de usuario para resolución electrónica.	Horario hábil: 08:00 a 20:00
5	Dirección Electrónica a la que se envía la Resolución de Primera Instancia	Texto			Obligatorio, en caso exista aceptación de usuario para resolución electrónica.	
6	Numero de Resolución de Primera Instancia notificada	Texto			No	
7	Número o código de Reclamo	Texto			No	
8	Fecha de notificación reconocida por el reclamante en formulario de apelación	Fecha			No	Sólo RA
			Lista - Documentos adjuntos (De ser RA)			
1	Reclamo	PDF			Sí	
2	Documentos adjuntos al reclamo	PDF			No	
3	Poder (1ra instancia)	PDF			No	
4	Recibo	PDF			Sí	Si es reclamo por facturación
5	Nota de crédito	PDF			No	Si es reclamo por facturación o cobro
6	Carta de ajuste	PDF			No	Si es reclamo por facturación o cobro
7	Medios Probatorios	PDF			No	

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
8	Resolución de primera instancia (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	PDF			Sí	
9	Resolución de inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya declarado inadmisible	PDF			Sí	
10	Otra resolución	PDF			No	
11	Notificación de la resolución de primera instancia física, de ser notificación física	PDF			Sí	
12	Notificación de la resolución de primera instancia física infructuosa, de existir notificación física infructuosa	PDF			Sí	
13	Notificación de la resolución de primera instancia electrónica, de ser notificación electrónica	PDF			Sí	
14	Notificación de la resolución de primera instancia electrónica infructuosa, de existir notificación electrónica infructuosa	PDF			Sí	
15	Notificación de la resolución de primera instancia física a nueva dirección, en caso provenga de una notificacióin infructuosa	PDF			Sí	
16	Recurso de Apelacion	PDF			Sí	
17	Documentos adjuntos al recurso de apelación	PDF			No	
18	Poder (2da instancia, en caso sea representante distinto)	PDF			No	
19	Descargos	PDF			Sí	
Lista - Documentos adjuntos (De ser RQJ)						

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
1	Reclamo (excepto en no permitir la presentación de reclamo	PDF			Sí	
2	Documentos adjuntos al reclamo	PDF			No	
3	Poder (1ra instancia)	PDF			No	
4	Recibo	PDF			Sí	Si es reclamo por facturación
5	Medios Probatorios	PDF			No	
6	Resolución de primera instancia	PDF			Sí	Si es queja por falta de respuesta
7	Resolución de inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya declarado inadmisible	PDF			Sí	
8	Otra resolución	PDF			No	
9	Notificación de la resolución de primera instancia física, de ser notificación física	PDF			Sí	
10	Notificación de la resolución de primera instancia física infructuosa, de existir notificación física infructuosa	PDF			Sí	
11	Notificación de la resolución de primera instancia electrónica, de ser notificación electrónica	PDF			Sí	
12	Notificación de la resolución de primera instancia electrónica infructuosa, de existir notificación electrónica infructuosa	PDF			Sí	
13	Notificación de la resolución de primera instancia física a nueva dirección, en caso provenga de una notificacióin infructuosa	PDF			Sí	
14	Formulario de Queja	PDF			Sí	
15	Documentos adjuntos a la queja	PDF			No	
16	Poder (representante en la queja)	PDF			No	

(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.						
Elevación de expedientes de apelación y quejas a segunda instancia, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
17	Nota de crédito (si es reclamo por facturación/cobro)	PDF			No	
18	Carta de ajuste (si es reclamo por facturación/cobro)	PDF			No	
19	Descargos	PDF			Sí	
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Número de Expediente	Texto			Sí	
3	Nro. de Registro	Texto			Sí	
Observaciones:						
Tipos de Errores						
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(3) Elevación de información adicional para expedientes de recursos de apelación y quejas						
Elevación de documentación adicional, con cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Número de Expediente vinculado						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
Atributos de Entrada						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Número de expediente en segunda instancia	Texto			Sí	
2	Código de reclamo	Texto			Sí	
3	Resolucion del TRASU, en caso exista	Texto			No	
4	Tipo de Informacion Adicional	Número		1=Aclaratoria, 2=Enmienda, 3=Solicitud de acceso a la información, 4=Citas, 5=Actualización de datos, 6=Pedidos de Notificación	Sí	
5	Documentos adjuntos	PDF			Sí	
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Si	
2	Nro. De Registro	Número			Si	
Observaciones:						
Tipos de Errores						
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(4) Consulta cumplimiento de resoluciones del TRASU.						
Consulta de documentación que sustenta el cumplimiento de resoluciones del TRASU.						
Propietario	Empresa Operadora					
Solicitante	OSIPTEL					
Atributos de Entrada						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Nombres y apellidos de abonado o reclamante	Texto			Sí	
2	Razon social, de corresponder	Texto			Sí	
3	Empresa operadora	Texto			Sí	
4	Documento oficial de abonado o reclamante	Texto	Número de documento del abonado o reclamante		Sí	
5	Documento oficial de representante legal, de corresponder	Texto	Número de documento del representante legal		Sí	
6	Código o Número de servicio	Texto			Sí	
7	Fecha de reclamo	Fecha			Sí	
8	Código o Número de reclamo	Texto			Sí	
9	Código de apelación	Texto			Sí	
10	Fecha de apelación	Fecha			Sí	
11	Código de queja	Texto			Sí	
12	Fecha de queja	Fecha			Sí	
13	Número de resolución de primera instancia	Número			Sí	
14	Materias de reclamo	Número		Según tipos de materia de reclamo	Sí	
15	Tipo de expediente	Número		Según tipos de expediente 1=RA 2=RQJ	Sí	
16	Periodo de consulta (con opción a ordenar por fecha)	Número	Diaria, Mensual, Anual, Trimestral, etc.		Sí	Periodo a partir de la fecha de reclamo (con opción a ordenar por fecha)
17	Número de resolución TRASU	Texto			Sí	
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Carta de Cumplimiento	Lista			Sí	
Lista de Carta de Cumplimiento						
1	Nombres de usuario	Texto			Sí	
2	Número o codigo de servicio	Texto			Sí	
3	Nombre de empresa operadora	Texto			Sí	

(4) Consulta cumplimiento de resoluciones del TRASU.						
Consulta de documentación que sustenta el cumplimiento de resoluciones del TRASU.						
Propietario	Empresa Operadora					
Solicitante	OSIPTEL					
4	Número de expediente	Texto			Sí	
5	Número de Resolución TRASU	Texto			Sí	
6	Número de Carta de Cumplimiento	Texto			Sí	
7	Fecha de notificacion de carta de cumplimiento al usuario.	Fecha			Sí	
8	Fecha de cumplimiento de la resolución del TRASU, de ser aplicable	Fecha			Sí	
9	Documentos adjuntos	PDF			Sí	
Observaciones:						

Tipos de Errores						
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(5) Consulta cumplimiento de resoluciones de EO, SAR, SARA, SAP						
Consulta del cumplimiento de resoluciones referentes a SAP, SAR, SARA, en la EO.						
Propietario	Empresa Operadora					
Solicitante	OSIPTEL					
Atributos de Entrada						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Código o Número de reclamo	Texto			Sí	
2	Tipo de documento oficial de abonado o reclamante	Número	Tipo del documento del abonado o reclamante (DNI, RUC, Carnet de extranjería)	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	
3	Documento oficial de abonado o reclamante	Texto	Número del documento del abonado o reclamante		Sí	
4	Código o Número de servicio	Texto			Sí	
5	Materias de reclamo	Texto			Sí	
6	Tipo de terminación de procedimiento	Número		1=SAR, 2=SARA, 3=SAP, 4=RESOLUCIÓN DE PRIMERA	Sí	
7	Número de Constancia (SAP, SAR o SARA) o Resolución de primera instancia	Texto			Sí	
8	Periodo de consulta	Fecha	Diaria, Mensual, Anual, Trimestral, etc.		Sí	Con opción a ordenar por fecha
9	Tipo de servicio	Texto	Tipo de servicio de telecomunicación del abonado	Telefonía Hogar, Celular, Cable, Internet, etc.	Sí	
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Caso	Lista			Sí	
Lista de Caso						
1	Nombres de usuario	Texto			Sí	
2	Número o codigo de servicio	Texto			Sí	
3	Nombre de empresa operadora	Texto			Sí	
4	Codigo de reclamo o código SAR	Texto			Sí	

(5) Consulta cumplimiento de resoluciones de EO, SAR, SARA, SAP						
Consulta del cumplimiento de resoluciones referentes a SAP, SAR, SARA, en la EO.						
Propietario	Empresa Operadora					
Solicitante	OSIPTEL					
5	Tipo de culminacion del procedimiento	Número		1=Resolucion de primera instancia, 2=SAR, 3=SARA, 4=SAP	Sí	
6	Fecha de resolución de primera instancia, fecha de SAR, SARA o SAP	Fecha			Sí	
7	Fecha de ejecución de la resolución de primera instancia, SAR, SARA o SAP	Fecha			Sí	
8	Fecha de notificación al usuario de la resolución de primera instancia, SAR, SARA o SAP	Fecha			Sí	
9	Número de constancia o resolución de empresa	Texto			Sí	
10	Materia y submateria cuestionada por usuario	Texto			Sí	
11	Documentos adjuntos del expediente 1ra instancia	PDF			Sí	
Observaciones:						

Tipos de Errores						
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(6) Elevación de documentación que avale el cumplimiento.						
Elevación de documentación que avale el cumplimiento de resoluciones del TRASU.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
Atributos de Entrada						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Número de expediente	Texto			Sí	
2	Resolución del TRASU	Texto			Sí	
3	Informa cumplimiento / Inejecutable (elegir opción)	Número		1=Informa cumplimiento 2=Inejecutable	Sí	
4	Fecha de Cumplimiento (en caso de informar cumplimiento)	Fecha			Sí	
5	Documentos adjuntos	PDF	Anexo de Medios Probatorios		Sí	
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Nro. De Registro	Número			Sí	
Observaciones:						
Tipos de Errores						
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(7) Elevación de documentación relacionada a denuncias (por parte de EO).						
Elevación de documentación referente a denuncias por parte de las empresas operadoras						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
Atributos de Entrada						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Número de denuncia (File)	Texto			Sí	
2	Código de reclamo	Texto			Sí	
3	Documentos adjuntos	PDF	Carta de respuesta a requerimiento STSR u otro documento que considere		Sí	
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Nro. De Registro	Número			Sí	
Observaciones:						
Tipos de Errores						
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(8) Consulta de datos de personas naturales desde RENIEC.

Este servicio se utiliza para verificar la dirección del Apelante/Quejoso que no pudo ser notificado. Una vez que se verifica que la dirección es diferente a la registrada en el Expediente electrónico:

1. Se Traslada los datos de la direccion y UBIGEO al expediente del Sistema de Reclamos para la generacion de nuevo Cargo de Notificacion.
2. Se registra la Consulta RENIEC en el Sistema de Reclamos.
3. Se carga la Constancia de consulta RENIEC al expediente del Sistema de Reclamos
4. Se genera el reporte de Consultas RENIEC realizadas por el EJECUTOR

Propietario	RENIEC
Solicitante	OSIPTEL

Atributos de Entrada

Nro	Parámetro/Dato	Tipo de Dato	Descripción	Posibles Valores	Obligatorio	Criterio/Comentario
1	Registro del Ejecutor para acceso a Consulta	Texto	Usuario de Consulta RENIEC		Sí	
2	Registro de la Entidad Solicitante para acceso a Consulta	Texto	Usuario de Consulta RENIEC		Sí	
3	Número de documento de apelante/quejoso	Texto			Sí	

Observaciones:

Atributos de Salida
Resultados

Nro	Parámetro/Dato	Tipo de Dato	Descripción	Posibles Valores	Obligatorio	Criterio/Comentario
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Validacion del documento del Apelante/Quejoso	Texto	Validacion del Apelante/Quejoso y DNI		Sí	
3	Ubigeo Departamento Apelante/Quejoso en RENIEC	Texto	Ubigeo		Sí	
4	Ubigeo Provincia Apelante/Quejoso en RENIEC	Texto	Ubigeo		Sí	
5	Ubigeo Distrito Apelante/Quejoso en RENIEC	Texto	Ubigeo		Sí	
6	Dirección del Apelante/Quejoso en RENIEC	Texto	Dirección del Apelante/Quejoso en RENIEC		Sí	

Observaciones:

Tipos de Errores

Nro	Codigo de Error		Descripción	Posible Respuesta	Obligatorio	Criterio/Comentario
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.

(8) Consulta de datos de personas naturales desde RENIEC.						
Este servicio se utiliza para verificar la dirección del Apelante/Quejoso que no pudo ser notificado. Una vez que se verifica que la dirección es diferente a la registrada en el Expediente electrónico: 1. Se Traslada los datos de la direccion y UBIGEO al expediente del Sistema de Reclamos para la generacion de nuevo Cargo de Notificacion. 2. Se registra la Consulta RENIEC en el Sistema de Reclamos. 3. Se carga la Constancia de consulta RENIEC al expediente del Sistema de Reclamos 4. Se genera el reporte de Consultas RENIEC realizadas por el EJECUTOR						
Propietario	RENIEC					
Solicitante	OSIPTEL					
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(9) Consulta de datos de personas juridicas desde SUNAT.

Este servicio se utiliza para verificar la dirección del Apelante/Quejoso que no ha podido ser notificado. Una vez que se verifica que la dirección es diferente a la registrada en el Expediente electrónico:

1. Traslado de los datos de la direccion y UBIGEO al expediente del Sistema de Reclamos para la generacion de nuevo Cargo de Notificacion.
2. Registro de Consulta RUC en el Sistema de Reclamos
3. Carga de la Constancia de consulta RUC al expediente del Sistema de Reclamos
4. Reporte de Consultas RUC realizadas por el EJECUTOR

Propietario	SUNAT
Solicitante	OSIPTEL

Atributos de Entrada

Nro	Parámetro/Dato	Tipo de Dato	Descripción	Posibles Valores	Obligatorio	Criterio/Comentario
1	Registro del Ejecutor para acceso a Consulta	Texto	Usuario de Consulta SUNAT		Sí	
2	Registro del Entidad Solicitante para acceso a Consulta	Texto	Usuario de Consulta SUNAT		Sí	
3	Número de RUC de apelante/quejoso	Texto			Sí	

Observaciones:

Atributos de Salida
Resultados

Nro	Parámetro/Dato	Tipo de Dato	Descripción	Posibles Valores	Obligatorio	Criterio/Comentario
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Validacion del Apelante/Quejoso y RUC	Texto	Validacion del Apelante/Quejoso y RUC		Sí	
3	Ubigeo Departamento Apelante/Quejoso en SUNAT	Texto	Ubigeo		Sí	
4	Ubigeo Provincia Apelante/Quejoso en SUNAT	Texto	Ubigeo		Sí	
5	Ubigeo Distrito Apelante/Quejoso en SUNAT	Texto	Ubigeo		Sí	
6	Dirección del Apelante/Quejoso en SUNAT	Texto	Dirección del Apelante/Quejoso en RENIEC		Sí	

Observaciones:

Tipos de Errores

Nro	Codigo de Error		Descripción	Posible Respuesta	Obligatorio	Criterio/Comentario
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.

(9) Consulta de datos de personas juridicas desde SUNAT.						
Este servicio se utiliza para verificar la dirección del Apelante/Quejoso que no ha podido ser notificado. Una vez que se verifica que la dirección es diferente a la registrada en el Expediente electrónico: 1. Traslado de los datos de la direccion y UBIGEO al expediente del Sistema de Reclamos para la generacion de nuevo Cargo de Notificacion. 2. Registro de Consulta RUC en el Sistema de Reclamos 3. Carga de la Constancia de consulta RUC al expediente del Sistema de Reclamos 4. Reporte de Consultas RUC realizadas por el EJECUTOR						
Propietario	SUNAT					
Solicitante	OSIPTEL					
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
Atributos de Entrada						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Verificación de no elevación de apelación	Número	Indicador de No elevación de apelación	1=Verdad 0=Falso	Sí	Si es 0 (si ya se elevó), se devuelve mensaje con el nro. De expediente elevado
2	Verificación de no aplicación de SAR, SARA, RA extemporánea, RA archivada o RA inadmisible sin subsanación del usuario	Número	Indicador de No Aplicación de SAP, SARA o RA	1=Verdad 0=Falso	Sí	Si es 0 (si no aplica elevación de expediente por SAP,SARA, SAR), se devuelve mensaje que no se puede elevar el expediente
3	Verificación de no elevación de la Queja	Número	Indicador de elevación oportuna de Queja	1=Verdad 0=Falso	Sí	
4	Verificación de no aplicación de SAP, RQJ archivada o RQJ inadmisible sin subsanación del usuario	Número	Indicador de No Aplicación de SAP y quejas en plazo	1=Verdad 0=Falso	Sí	
5	Datos de la empresa opéradora	Lista			Sí	
6	Identificación del Reclamo	Lista			Sí	
7	Información al Procedimiento	Lista			Sí	
8	Datos del Abonado	Lista			Sí	
9	Datos del Reclamante	Lista			Sí	
10	Datos del Apelante (de ser RA)	Lista			Sí	
11	Datos del Representante (si es persona jurídica o actúa como representante de una persona natural)	Lista			Sí	
12	Dirección Procesal	Lista			Sí	
13	Correo Electrónico del Usuario	Lista			Sí	
14	Otros	Lista			Sí	
15	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta (1ra instancia)	Lista			Sí	
16	Acta de primera visita (1ra instancia)	Lista			Sí	
17	Datos del cargo de notificación a tercero	Lista			Sí	
18	Datos del acuse de notificación electrónica	Lista			Sí	
Lista - Datos de la empresa opéradora						

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
1	Razón social de la empresa operadora	Texto			Sí	
2	Número del Registro Único de Contribuyentes de la empresa operadora	Número			Sí	
3	Correo electrónico para efectos de notificación	Texto			Sí	
Lista - Identificación del Reclamo (RA)						
1	Código de servicio contratado	Texto			Sí	
2	Número de abonado o contrato de servicio	Texto			Sí	
3	Número del servicio(s) reclamado(s) o número (s) de cuenta (s)	Texto			Sí	
4	Servicio (Selección según árbol de concepto)	Texto			Sí	
5	Concepto y sub-concepto reclamado en la empresa operadora	Texto			Sí	
6	Número del recibo reclamado	Texto			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
7	Fecha de emisión del recibo reclamado	Fecha			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
8	Fecha de vencimiento del recibo reclamado	Fecha			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
9	Monto del reclamo	Número			Es Obligatorio en caso se trate de	No admite "," pero si "." para la separacion de
10	Moneda de monto reclamado	Número		1=Soles, 2=Dolares Americanos	Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
11	Tipo de documentos de ajuste (Elegir opción) 1 Carta de ajuste 2 Nota de crédito	Número		1= Carta de ajuste 2= Nota de crédito	No	

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
12	Número de documentos de ajuste (Elegir opción) 1 Número de Carta de ajuste 2 Número de Nota de crédito	Número			No	
13	Monto ajustado	Texto			Es Obligatorio en caso se trate de	No admite "," pero si "." para la separacion de
14	Moneda de monto ajustado	Número		1=Soles, 2=Dolares Americanos	Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	No admite "," pero si "." para la separacion de decimales.
15	Sumilla sobre el motivo de la apelación / queja	Texto			Sí	
16	Medios probatorios actuados (opción desplegable por servicio/materia/submateria)	Texto			No	
Lista - Identificación del Reclamo (RQJ)						
1	Código de servicio contratado	Texto			Sí	
2	Número de abonado o contrato de servicio	Texto			Sí	
3	Número del servicio(s) reclamado(s) o número (s) de cuenta (s)	Texto			Sí	
4	Servicio (Selección según árbol de concepto)	Texto			Sí	
5	Concepto y sub-concepto reclamado en la empresa operadora	Texto			Sí	
6	Número del recibo reclamado (si es facturación y cobro)	Texto			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
7	Fecha de emisión del recibo reclamado (si es facturación y cobro)	Fecha			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
8	Fecha de vencimiento del recibo reclamado (si es facturación y cobro)	Fecha			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
9	Monto del reclamo	Número			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	No admite "," pero si "." para la separacion de decimales.
10	Moneda de monto reclamado	Número		1=Soles, 2=Dolares Americanos	Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
11	Tipo de documentos de ajuste (Elegir opción) 1 Carta de ajuste 2 Nota de crédito	Número		1= Carta de ajuste 2= Nota de crédito	No	
12	Número de documentos de ajuste (Elegir opción) 1 Número de Carta de ajuste 2 Número de Nota de crédito	Número			No	Sólo el valor de una opción seleccionada en párametro 11
13	Monto ajustado	Texto			Es Obligatorio en caso se trate de	No admite "," pero si "." para la separacion de
14	Moneda de monto ajustado	Número		1=Soles, 2=Dolares Americanos	Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
15	Sumilla sobre el motivo de la apelación / queja	Texto			Sí	
16	Medios probatorios actuados (opción desplegable por servicio/materia/submateria)	Texto			No	
Lista - Información al Procedimiento (RA)						
1	Fecha del reporte asignado por la empresa operadora en Primera Instancia, en caso usuario haya reportado problema previo de calidad o avería	Fecha			No	
2	Código del problema del Sistema de Gestión de Usuarios (en caso se derive de una gestión del Sistema de Gestión de Usuarios)	Texto			Sí	

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
3	Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia	Texto			Sí	
4	Fecha de presentación del reclamo asignado por la empresa operadora	Fecha			Sí	
5	Medio utilizado para la presentación del reclamo en Primera Instancia (telefónico, personal, escrito, web, Hoja de Reclamación, aplicaciones, Sistema de Gestión de Usuarios u otros medios)	Texto			Sí	
6	Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Número		1=En caso exista Aceptación o el Reclamo haya sido por Web. 0=En otro caso	Sí	
7	Dirección Electrónica para la notificacion electronica en Primera Instancia (de existir autorización o ser Web)	Texto			Sí	
8	Apelación se presentó después de la emisión de la resolución de primera instancia? (Responder: SI/NO)	Número		1=Sí 2=No	Sí	
9	Número de la Resolución de Primera Instancia (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Texto			Obligatorio*, condic. a respuesta SI (Ver parámetro 8)	

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
10	Fecha de Resolución de Primera Instancia (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Fecha			Obligatorio*, condic. a respuesta SI (Ver parámetro 8)	
11	Sentido de la Resolución de Primera Instancia (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc)	Número		1=Fundado 2=Infundado 3=Parcialmente Fundado 4=Otro	Obligatorio*, condic. a respuesta SI (Ver parámetro 8)	
12	Fecha de Notificación de la Resolución en Primera Instancia	Fecha			Obligatorio*, condic. a respuesta SI (Ver parámetro 8)	
13	Moneda del monto a ajustar en la Resolución de Primera Instancia	Número		1=Soles, 2=Dolares Americanos	No	
14	Monto ajustado en la Resolucion de Primera Instancia	Número			No	
15	Fecha de resolución que declara inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Fecha			Sí	
16	Número de resolución que declara inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Texto			Sí	
17	Fecha de notificación de resolución que declara inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Fecha			Sí	
18	Fecha de subsanación de inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Fecha			Sí	

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
19	Fecha de presentación del recurso de apelación / queja por el usuario en la empresa operadora	Fecha			Sí	
20	Medio utilizado para la interposición del recurso de apelación y/o la queja (telefónico, personal, escrito, web, Hoja de Reclamación, aplicaciones u otros medios)	Texto			Sí	
21	Código o número de apelación asignado por la empresa operadora (debe permitir caracteres alfanuméricos)	Fecha			Sí	
22	Se emitió Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ? 1 Si 2 No	Número		1=Sí 2=No	Sí	
23	Fecha de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ	Fecha			Sí	
24	Número de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ	Texto			Sí	
25	Fecha de notificación de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ	Fecha			Sí	
26	Fecha de subsanación de inadmisibilidad de RA, o RQJ en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ	Fecha			Sí	

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
Lista - Información al Procedimiento (RQJ)						
1	Código del problema del Sistema de Gestión de Usuarios (en caso se derive de una gestión del Sistema de Gestión de Usuarios)	Texto			Sí	
2	Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	Texto			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
3	Fecha de presentación del reclamo asignado por la empresa operadora.	Fecha			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
4	Medio utilizado para la presentación del reclamo en Primera Instancia (telefónico, personal, escrito, web, Hoja de Reclamación, aplicaciones, Sistema de Gestión de Usuarios u otros medios).	Texto			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
5	Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Número		1=En caso exista Aceptación o el Reclamo haya sido por Web. 0=En otro caso	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
6	Dirección Electrónica para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación)	Texto			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
7	Apelación se presentó después de la emisión de la resolución de primera instancia?	Número		1=Sí 2=No	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
8	Número de la Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Texto			Obligatorio*, condic. a respuesta SI * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite	
9	Fecha de Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Texto			Obligatorio*, condic. a respuesta SI * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite	
10	Sentido de la Resolución de Primera Instancia (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc.).	Número		1=Fundado 2=Infundado 3=Parcialmente Fundado 4=Otro	Obligatorio*, condic. a respuesta SI * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite	
11	Fecha de Notificación de la Resolución en Primera Instancia.	Fecha			Obligatorio*, condic. a respuesta SI * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite	
12	Moneda del monto a ajustar en la Resolución de Primera Instancia	Número		1=Soles, 2=Dolares Americanos	No	
13	Monto ajustado en la Resolucion de Primera Instancia	Número			No	

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
14	Fecha de resolución que declara inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Fecha			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
15	Número de resolución que declara inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Texto			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
16	Fecha de notificación de resolución que declara inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible.	Fecha			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
17	Fecha de subsanación de inadmisibilidad de reclamo,, en caso se haya se declarado inadmisible.	Fecha			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
18	Fecha de presentación del recurso de queja por el usuario en la empresa operadora.	Fecha			Sí	
19	Medio utilizado para la interposición del recurso de la queja (telefónico, personal, escrito, web, Hoja de Reclamación, aplicaciones u otros medios).	Texto			Sí	
20	Código o número de queja asignado por la empresa operadora (debe permitir caracteres alfanuméricos)	Texto			Sí	
21	Materia de Queja	Texto			Sí	
22	Se emitió Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ? 1. Si 2. No	Número		1=Sí 2=No	Sí	

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
23	Fecha de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Fecha			Sí	
24	Número de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Texto			Sí	
25	Fecha de notificación de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Fecha			Sí	
26	Fecha de subsanación de inadmisibilidad de RA, o RQJ en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Fecha			Sí	
Lista - Datos del Abonado (RA)						
1	Nombres del abonado	Texto			Sí	
2	Apellidos del abonado	Texto			Sí	
3	Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Texto			Es Obligatorio en caso sea Persona Jurídica	
4	Tipo de documento legal de identificación del abonado	Número	Tipo de Documento del abonado	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	
5	Número de documento legal de identificación del abonado	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del abonado o razon social		Sí	
6	Dirección del abonado	Texto			Sí	
Lista - Datos del Abonado (RQJ)						

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
1	Nombres del abonado	Texto			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
2	Apellidos del abonado	Texto			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
3	Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Texto			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
4	Tipo de documento legal de identificación del abonado	Número	Tipo de Documento del abonado	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
5	Número de documento legal de identificación del abonado	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del abonado o razon social		Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
6	Dirección del abonado	Texto			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
Lista - Datos del Reclamante (RA)						
1	Nombres o razón social del reclamante	Texto			Sí	
2	Apellidos del reclamante	Texto			Sí	
3	Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Texto			Es Obligatorio en caso sea Persona Jurídica	
4	Tipo de documento legal de identificación del reclamente	Número	Tipo de Documento del reclamante	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
5	Número de documento legal de identificación del reclamente	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del reclamante o razon social		Sí	
6	Dirección del reclamante	Texto			Sí	
Lista - Datos del Reclamante (RQJ)						
1	Nombres o razón social del reclamante	Texto			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
2	Apellidos del reclamante	Texto			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
3	Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Texto			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
4	Tipo de documento legal de identificación del reclamente	Número	Tipo de Documento del reclamante	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
5	Número de documento legal de identificación del reclamente	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del reclamante o razon social		Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
6	Dirección del reclamante	Texto			Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	
Lista - Datos del Apelante (de ser RA)						
1	Nombres o razón social del apelante	Texto			Sí	
2	Apellidos del apelante	Texto			Sí	
3	Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Texto			Es Obligatorio en caso sea Persona Jurídica	
4	Tipo de documento legal de identificación del apelante	Número	Tipo de Documento del reclamante	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
5	Número de documento legal de identificación del apelante	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del apelante o razon social		Sí	
6	Dirección del apelante	Texto			Sí	
7	Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Número		1=En caso exista Aceptación o el Reclamo haya sido por Web. 0=En otro caso	Sí	
8	Dirección Electrónica para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación)	Texto			Es Obligatorio en caso exista Aceptación del Usuario o el Reclamo haya Sído hecho por Web	
Lista - Datos del Apelante (de ser RQJ)						
1	Nombres o razón social del quejoso	Texto			Sí	
2	Apellidos del quejoso	Texto			Sí	
3	Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Texto			Es Obligatorio en caso sea Persona Jurídica	
4	Tipo de documento legal de identificación del quejoso	Número	Tipo de Documento del reclamante	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	
5	Número de documento legal de identificación del quejoso	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del apelante o razon social		Sí	
6	Dirección del quejoso	Texto			Sí	
7	Aceptacion del usuario para la notificacion electronica (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Número		1=En caso exista Aceptación o el Reclamo haya sido por Web. 0=En otro caso	Sí	
8	Dirección Electrónica para la notificacion electronica (en caso exista aceptación)	Texto			Es Obligatorio en caso exista Aceptación del Usuario o el Reclamo haya Sído hecho por Web	
Lista - Datos del Representante						
1	Nombres del representante	Texto			Sí	
2	Apellidos del representante	Texto			Sí	

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
3	Tipo de documento legal de identificación del representante	Número	Tipo de Documento del reclamante	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	
4	Número de documento legal de identificación del representante	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del representante legal o razon social		Sí	
Lista - Dirección Procesal						
1	Dirección legal o procesal del reclamante, apelante o quejoso	Texto			Sí	
2	Código de ubicación geográfica (Departamento, Provincia, Distrito)	Texto		UBIGEO	Sí	Departamento, Provincia, Distrito
Lista - Otros						
1	Telefono de contacto del Usuario	Texto			No	
2	Dirección de la facturación	Texto			No	Donde se emiten los recibos
3	Dirección de instalación	Texto			No	
4	Telefono de contacto del Usuario	Texto			No	
5	Direccion alterna para efectos de notificacion fisica	Texto				
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Número de Expediente generado	Texto			Sí	Si se cumplen las validaciones anteriores, se crea el expediente.
3	Comunicación a EO de la creación de expediente	Texto			Sí	Generación automática de notificación a EO
Observaciones:						
Tipos de Errores						
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**

(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).						
Servicio interno de OSIPTEL, que se utiliza para la creación automática de expediente que no hayan sido elevados por la Empresa Operadora. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio crea el expediente y genera la solicitud de notificación a la Empresa Operadora y solicitante.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(11) Transferencia de datos sobre dirección de instalación o dirección de facturación

Este servicio de consulta se utiliza para verificar la dirección del Apelante/Quejoso que no ha podido ser notificado. Una vez que se verifica que la dirección es diferente a la registrada en el Expediente electrónico:

1. Traslado de los datos de la direccion al expediente del Sistema de Reclamos para la generacion de nuevo Cargo de Notificacion.
2. Registro de Consulta de Dirección de Facturación y/o Instalación, en el Sistema de Reclamos
3. Carga de la Constancia de consulta a la EO al expediente del Sistema de Reclamos
4. Reporte de Consultas EO realizadas por el EJECUTOR

Propietario	Empresa Operadora
Solicitante	OSIPTEL

Atributos de Entrada

Nro	Parámetro/Dato	Tipo de Dato	Descripción	Posibles Valores	Obligatorio	Criterio/Comentario
1	Tipo de documento de apelante/quejoso	Número		1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	
2	Número de documento de apelante/quejoso	Texto			Sí	

Observaciones:

Atributos de Salida
Resultados

Nro	Parámetro/Dato	Tipo de Dato	Descripción	Posibles Valores	Obligatorio	Criterio/Comentario
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Ubigeo Departamento Facturación	Texto	Ubigeo		Sí	
3	Ubigeo Provincia Facturación	Texto	Ubigeo		Sí	
4	Ubigeo Distrito Facturación	Texto	Ubigeo		Sí	
5	Dirección Facturación	Texto			Sí	
6	Referencia de dirección de Facturación	Texto			No	
7	Ubigeo Departamento Instalación	Texto			Sí	
8	Ubigeo Provincia Instalación	Texto			Sí	
9	Ubigeo Distrito Instalación	Texto			Sí	
10	Dirección Instalación	Texto			Sí	
11	Referencia de dirección de Instalación	Texto			No	

Observaciones:

Tipos de Errores

Nro	Codigo de Error		Descripción	Posible Respuesta	Obligatorio	Criterio/Comentario
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	

(11) Transferencia de datos sobre dirección de instalación o dirección de facturación						
Este servicio de consulta se utiliza para verificar la dirección del Apelante/Quejoso que no ha podido ser notificado. Una vez que se verifica que la dirección es diferente a la registrada en el Expediente electrónico: 1. Traslado de los datos de la direccion al expediente del Sistema de Reclamos para la generacion de nuevo Cargo de Notificacion. 2. Registro de Consulta de Dirección de Facturación y/o Instalación, en el Sistema de Reclamos 3. Carga de la Constancia de consulta a la EO al expediente del Sistema de Reclamos 4. Reporte de Consultas EO realizadas por el EJECUTOR						
Propietario	Empresa Operadora					
Solicitante	OSIPTEL					
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(12) Remisión de información del expediente a Empresa Operadora o Usuario						
Servicio de OSIPTEL, para la remisión de información de expedientes de Empresa Operadora en primera instancia.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora / USUARIO					
	Atributos de Entrada					
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Número de Expediente	Texto			Si	
Observaciones:						
	Atributos de Salida Resultados					
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Número de Expediente	Texto			Sí	
3	Estado del Tramite del Expediente	Número	Estado del expediente	Según tipos de estado del expediente	Sí	
4	Plazo de Vencimiento	Fecha			Sí	
5	Fecha de Emision de Resolucion	Fecha			Sí	
6	Sentido de la Resolucion	Número		1=Fundado 2=Infundado 3=Parcialmente Fundado 4=Otro	Sí	
7	Expediente	PDF			Sí	
8	Datos de la Notificacion Fisica USU - 2da Instancia	Texto			Sí	
9	Datos de la Notificacion Electronica USU - 2da Instancia	Texto			Sí	
10	Datos de la Notificacion Fisica EO - 2da Instancia	Texto			Sí	
11	Datos de la Notificacion Electronica EO - 2da Instancia	Texto			Sí	
Observaciones:						
	Tipos de Errores					
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.

(12) Remisión de información del expediente a Empresa Operadora o Usuario						
Servicio de OSIPTEL, para la remisión de información de expedientes de Empresa Operadora en primera instancia.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora / USUARIO					
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(13) Elevación de Documentación referente a expedientes PAS						
Respuesta a cartas, informe final, resolución sobre algún expediente PAS y su registro en el Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y derivación al expediente PAS vinculado.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
Atributos de Entrada						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Número de expediente PAS	Texto			Sí	
2	Tipo Documento PAS	Número		1= Respuesta a carta de inicio del PAS 2= Respuesta a informe final de instrucción 3=Recurso de reconsideración 4=Recurso de apelación 5=Otros documentos	Sí	
3	Documentos adjuntos	PDF			Sí	
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Nro. De registro	Número			Sí	
Observaciones:						
Tipos de Errores						
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(14) Respuesta de la EO para OSIPTEL por Caso Especial.						
Elevación de respuestas a cartas de requerimiento sobre algún caso especial requerido por el OSIPTEL.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
Atributos de Entrada						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Número de caso especial	Texto			Sí	
2	Documentos adjuntos	PDF			Sí	
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Número de registro	Número			Sí	
Observaciones:						
Tipos de Errores						
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(15) Registro de documentos en el Sistema de Tramite Documentario de OSIPTEL.						
Servicio interno que se invoca para el registro de los documentos elevados al Sistema de Tranite Documentario de OSIPTEL						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	OSIPTEL					
Atributos de Entrada						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Fecha	Fecha			Sí	
2	Id remitente	Texto	Tipo de documento + Número de documento		Sí	
3	Destinatarios (Id Área)	Número			Sí	
4	Asunto	Texto			No	
5	Plataforma de recepción de documento (Físico, set de servicios para usuarios y empresas pequeñas y sistema interconectado)	Número		1=Físico 2=Sistema interconectado 3=Set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados	No	
6	Documentos adjuntos	PDF			No	
7	Comentarios/Observaciones	Texto			No	
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Hora	Hora			Sí	
3	Fecha	Fecha			Sí	
4	Nro. Folios	Número			Sí	
5	Número de registro	Texto			Sí	
Observaciones:						
Tipos de Errores						
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(16) Respuesta de la empresa operadora para OSIPTEL por Informe de evaluación y verificación.						
Elevación de respuestas a informe de evaluación y verificación requerido por el OSIPTEL.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Empresa Operadora					
Atributos de Entrada						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Número de informe de evaluación y verificación	Texto			Sí	
2	Documentacion adjuntos	PDF	Documento		Sí	
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Número de registro	Número			Sí	
Observaciones:						
Tipos de Errores						
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(17) Creación de expedientes abiertos por cargo.						
Servicio de OSIPTEL, que se utiliza para la creación de expediente que no hayan sido elevados por la empresa operadora y sí por una solicitud de algún usuario. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio registra el ingreso de documentos en el sistema de trámite y lo deriva al sistema propuesto para la creación y resolución del expediente.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Usuario					
Atributos de Entrada						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Fecha de presentación del recurso de apelación / queja por el usuario en la empresa operadora	Fecha			Sí	
2	Datos de Empresas Operadora	Lista			Sí	
3	Datos del Apelante (de ser RA)	Lista			Sí	
4	Datos del Quejoso (de ser RQJ)	Lista			Sí	
5	Información al procedimiento	Lista			Sí	
6	Identificación del reclamo (de ser RA)	Lista			Sí	
7	Identificación del reclamo (de ser RQJ)	Lista			Sí	
8	Identificación del recibo	Lista			Sí	
9	Formulario de Apelación (de ser RA)	PDF			Sí	
10	Formulario de Queja (de ser RQJ)	PDF			Sí	
11	Formulario de Reclamo	PDF			Sí	
12	Resolución de Primera Instancia	PDF			Sí	
13	Otros documentos	PDF			No	
Lista - Datos de la empresa operadora						
1	Razón social de la empresa operadora	Texto			Sí	
Lista - Datos del Apelante (de ser RA)						
1	Nombres o razón social del apelante	Texto			Sí	
2	Apellidos del apelante	Texto			Sí	
3	Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Texto			Es Obligatorio en caso sea Persona Jurídica	
4	Tipo de documento legal de identificación del apelante	Número	Tipo de Documento del reclamante	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	

(17) Creación de expedientes abiertos por cargo.						
Servicio de OSIPTEL, que se utiliza para la creación de expediente que no hayan sido elevados por la empresa operadora y sí por una solicitud de algún usuario. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio registra el ingreso de documentos en el sistema de trámite y lo deriva al sistema propuesto para la creación y resolución del expediente.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Usuario					
5	Número de documento legal de identificación del apelante	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del apelante o razon social		Sí	
6	Dirección del apelante	Texto			Sí	
7	Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en segunda Instancia	Número		1=En caso exista Aceptación o la solicitud de abierto por cargo haya sido por Web. 0=En otro caso	Sí	
8	Dirección Electrónica para la notificacion electronica en segunda instancia	Texto			Es Obligatorio en caso exista aceptación o la solicitud de abierto por cargo haya sido por Web	
Lista - Datos del Apelante (de ser RQJ)						
1	Nombres o razón social del quejoso	Texto			Sí	
2	Apellidos del quejoso	Texto			Sí	
3	Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Texto			Es Obligatorio en caso sea Persona Jurídica	
4	Tipo de documento legal de identificación del quejoso	Número	Tipo de Documento del reclamante	1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	
5	Número de documento legal de identificación del quejoso	Texto	Número del DNI, C/E, Pasaporte, RUC del apelante o razon social		Sí	
6	Dirección del quejoso	Texto			Sí	
7	Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en segunda Instancia	Número		1=En caso exista Aceptación o la solicitud de abierto por cargo haya sido por Web. 0=En otro caso	Sí	
8	Dirección Electrónica para la notificacion electronica en segunda instancia	Texto			Es Obligatorio en caso exista aceptación o la solicitud de abierto por cargo haya sido por Web	
Lista - Información al Procedimiento						

(17) Creación de expedientes abiertos por cargo.						
Servicio de OSIPTEL, que se utiliza para la creación de expediente que no hayan sido elevados por la empresa operadora y sí por una solicitud de algún usuario. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio registra el ingreso de documentos en el sistema de trámite y lo deriva al sistema propuesto para la creación y resolución del expediente.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Usuario					
1	Número de la Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Texto			Obligatorio, en caso caso se trate de reclamos por Calidad o avería	
2	Fecha de Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Fecha			Obligatorio, en caso caso se trate de reclamos por Calidad o avería	
3	Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	Texto			Sí	
Lista - Identificación del Reclamo (RA)						
1	Código de servicio contratado.	Texto			Sí	
2	Número de abonado o contrato de servicio.	Texto			Sí	
3	Concepto y sub-concepto reclamado en la empresa operadora.	Texto	Concepto y sub-concepto reclamado en la empresa operadora.		Sí	
Lista - Identificación del Reclamo (RQJ)						
1	Código de servicio contratado.	Texto			Sí	
2	Número de abonado o contrato de servicio.	Texto			Sí	
3	Materia de Queja (en caso se trate de RQJ)	Texto			Sí	
Lista - Identificación del Recibo						
1	Número del recibo reclamado	Texto			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	

(17) Creación de expedientes abiertos por cargo.						
Servicio de OSIPTEL, que se utiliza para la creación de expediente que no hayan sido elevados por la empresa operadora y sí por una solicitud de algún usuario. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio registra el ingreso de documentos en el sistema de trámite y lo deriva al sistema propuesto para la creación y resolución del expediente.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Usuario					
2	Fecha de emisión del recibo reclamado	Texto			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
3	Fecha de vencimiento del recibo reclamado	Texto			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
4	Monto del reclamo	Texto			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
5	Moneda de monto reclamado	Texto			Es Obligatorio en caso se trate de reclamos de facturación y cobro	
6	Sumilla sobre el motivo de la apelación / queja	Texto			Sí	
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Número de Expediente generado	Texto			Sí	
3	Número de registro	Número			Sí	
Observaciones:						
Tipos de Errores						
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	

(17) Creación de expedientes abiertos por cargo.	
Servicio de OSIPTEL, que se utiliza para la creación de expediente que no hayan sido elevados por la empresa operadora y sí por una solicitud de algún usuario. De acuerdo a ciertos parámetros o indicadores de verificación el servicio registra el ingreso de documentos en el sistema de trámite y lo deriva al sistema propuesto para la creación y resolución del expediente.	
Propietario	OSIPTEL
Solicitante	Usuario
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores

(18) Registro de denuncias a través del set de servicios						
Registro de denuncias por parte de usuarios respecto al incumplimiento de resoluciones del TRASU, resoluciones de 1ra instancia, incumplimiento SAP, SAR, SARA.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Usuario					
	Atributos de Entrada					
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Tipo de documento del abonado o reclamante	Texto		1=DNI, 2=C/E, 3=Pasaporte, 4=RUC	Sí	
2	Número de documento del abonado o reclamante	Texto			Sí	
3	Nombres y apellidos de abonado o reclamante	Texto			Sí	
4	Razón social, de corresponder	Texto			Sí	
5	RUC empresa operadora	Número			Sí	
6	Tipo de documento del representante legal	Texto			Sí	
7	Número de documento del representante legal	Texto			Sí	
8	Nombres y apellidos de representante legal	Texto			Sí	
9	Número o código de servicio	Texto			Sí	
10	Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en segunda Instancia	Número		1=En caso exista Aceptación o la solicitud de abierto por cargo haya sido por Web. 0=En otro caso	Sí	
11	Correo electronico para notificaciones	Texto			Sí	
12	Dirección de domicilio donde desea se le notifique	Texto			Sí	De no requerir notificación electrónica

(18) Registro de denuncias a través del set de servicios						
Registro de denuncias por parte de usuarios respecto al incumplimiento de resoluciones del TRASU, resoluciones de 1ra instancia, incumplimiento SAP, SAR, SARA.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Usuario					
13	Tipo de incumplimiento	Número		1=Incumplimiento de resolución del TRASU 2=Incumplimiento de resolución de la empresa operadora 3= Incumplimiento de solución anticipada al reclamo 4= Incumplimiento de solución anticipada al recurso de apelación 5= Incumplimiento de silencio administrativo positivo	Sí	
14	Código de resolución en segunda instancia, primera instancia, constancia SAP, SAR o SARA	Texto			Sí	
15	Fecha de resolución en segunda instancia, primera instancia, constancia SAP, SAR o SARA	Fecha			Sí	
16	Número de contacto	Texto			Sí	
17	Adjuntar resolución de primera instancia o constancia de SAR, SARA o SAP	PDF			Sí	
18	Adjuntar la informacion que considere, de ser el caso	PDF			No	
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
2	Nro. De Denuncia	Texto			Sí	
3	Nro. De Registro	Número			Sí	
Observaciones:						
Tipos de Errores						
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**

(18) Registro de denuncias a través del set de servicios						
Registro de denuncias por parte de usuarios respecto al incumplimiento de resoluciones del TRASU, resoluciones de 1ra instancia, incumplimiento SAP, SAR, SARA.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Usuario					
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

(19) Transferencia de datos de entrega física de documentos notificados.						
Este servicio permite al proveedor logística entregar los datos y documentos relacionados a las notificaciones presenciales de los documentos.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Proveedor Logístico					
	Atributos de Entrada					
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Resultado de notificación	Número		0=Infructuosa 1=Exitosa	Sí	
2	Tipo de notificación	Texto		1=Personal 2=Bajo Puerta 3=Domicilio inexistente	Sí	
3	Nombre y apellido del notificador	Texto			Sí	
4	Tipo de documento del notificador	Texto			Sí	
5	Número de documento del notificador	Texto			Sí	
6	Nombre y Apellido de receptor del documento notificado	Texto	Si tipo de notificación es "Notificación Personal"		Sí	
7	Tipo de documento de receptor del documento notificado	Texto	Si tipo de notificación es "Notificación Personal"		Sí	
8	Nro. De documento de receptor del documento notificado	Texto	Si tipo de notificación es "Notificación Personal"		Sí	
9	Relación con el notificado	Texto	Si tipo de notificación es "Notificación Personal"		Sí	
10	Fecha	Fecha	Si tipo de notificación es "Notificación Personal"		Sí	
11	Hora	Hora	Si tipo de notificación es "Notificación Personal"		Sí	
12	Cargo de notificación	PDF	Si tipo de notificación es "Notificación Personal"		Sí	
13	Fecha de segunda visita	Fecha	Si tipo de notificación es "Notificación bajo puerta"		Sí	
14	Hora de segunda visita	Hora	Si tipo de notificación es "Notificación bajo puerta"		Sí	
15	Características de la fachada del inmueble	Texto	Si tipo de notificación es "Notificación bajo puerta"		Sí	
16	Nro. de Colindantes	Número	Si tipo de notificación es "Notificación bajo puerta"		Sí	
17	Nro. Suministro eléctrico	Texto	Si tipo de notificación es "Notificación bajo puerta"		Sí	
18	Nro. Inmueble ubicado al frente	Texto	Si tipo de notificación es "Notificación bajo puerta"		Sí	

(19) Transferencia de datos de entrega física de documentos notificados.						
Este servicio permite al proveedor logística entregar los datos y documentos relacionados a las notificaciones presenciales de los documentos.						
Propietario	OSIPTEL					
Solicitante	Proveedor Logístico					
19	Nro. de Poste Eléctrico	Texto	Si tipo de notificación es "Notificación bajo puerta"		Sí	
20	Fecha en que se hace constar la inexistencia	Fecha	Si tipo de notificación es "Domicilio Inexistente"		Sí	
21	Hora en que se hace constar la inexistencia	Hora	Si tipo de notificación es "Domicilio Inexistente"		Sí	
22	Observaciones	Texto	Si tipo de notificación es "Domicilio Inexistente"		Sí	
Observaciones:						
Atributos de Salida Resultados						
Nro	**Parámetro/Dato**	**Tipo de Dato**	**Descripción**	**Posibles Valores**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Estado de consulta	Número	Estado del resultado	1=Exitoso 0=Error	Sí	
Observaciones:						
Tipos de Errores						
Nro	**Codigo de Error**		**Descripción**	**Posible Respuesta**	**Obligatorio**	**Criterio/Comentario**
1	Item	Texto	Atributo de Entrada con error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
2	Codigo de Error	Número	(*) Código de error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	Se considera error ante caídas o indisponibilidad del sistema.
3	Mensaje	Texto	Descripción del error		Es obligatorio, si el valor del parámetro 'Estado de la Consulta' es igual a 0	
Observaciones:	(*) Revisar el catálogo de errores					

Nro	Servicio	Codigo_Error	Descripción
1	Serv01	1	Número de dni o ruc errado o incompleto
2	Serv01	2	En servicios móviles se requieren 9 dígitos, en fijos depende de la provincia y del servicio. Esto podría ocasionar que no se pueda identificar el servicio consultado
3	Serv01	3	Formatos de fechas que utilizan son distintos. (DD/MM/YY, MM/DD/YY)
4	Serv01	4	Caída o Indisponibilidad del Sistema
5	Serv01	5	Código de reclamo puede tener guiones, alfanuméricos, reclamos presentados por LR tienen codificación distinta, Reclamos presentados por Web (Tickets) son distintos a codificación de EOs. Esto podría ocasionar que no se ubiquen reclamos.
6	Serv01	6	Que no se reconozcan códigos alfanuméricos o guiones
7	Serv01	7	Empresas utilizan códigos internos de Apelacionesy Quejas distintos a Reclamos. Esto podría ocasionar que no se ubiquen los resultados
8	Serv02	1	Que la data remitida este errada y no corresponda al documento remitido
9	Serv02	2	Que la data remitida este incompleta
10	Serv02	3	Que la información y documentación remitida se encuentra incompleta o no corresponda a lo señalado
11	Serv02	4	Caída o Indisponibilidad del Sistema
12	Serv03	1	No identifica el INPUT
13	Serv03	2	Elevacion de información adicional de apelaciones y quejas a un expediente que no corresponda
14	Serv03	3	Caída o Indisponibilidad del Sistema
15	Serv04	1	Que no se reconozcan códigos alfanuméricos o guiones
16	Serv04	2	Que no reconozca tildes
17	Serv04	3	Número de dni o ruc errado o incompleto
18	Serv04	4	Caída o Indisponibilidad del Sistema
19	Serv05	1	Que no se reconozcan códigos alfanuméricos o guiones
20	Serv05	2	Que no reconozca tildes
21	Serv05	3	Número de dni o ruc errado o incompleto
22	Serv05	4	Caída o Indisponibilidad del Sistema
23	Serv06	1	Error en el número de expediente vinculado
24	Serv06	2	Que lo elevado no corresponda a una carta de cumplimiento
25	Serv06	3	Caída o Indisponibilidad del Sistema
26	Serv07	1	Que lo elevado no corresponde a la documentacion que la EO indica
27	Serv07	2	Error en el Número de reclamo o codigo o nombre
28	Serv08	1	Caída o Indisponibilidad del Sistema
29	Serv08	2	Que el DNI consignado este errado y no coincida con el nombre del usuario.
30	Serv08	3	Que no exista usuario registrado con el número de DNI
31	Serv08	4	Caida del Sistema
32	Serv09	1	Caída o Indisponibilidad del Sistema
33	Serv09	2	Que el RUC consignado este errado y no coincida con el nombre del usuario.
34	Serv09	3	Que no exista usuario registrado con el número de RUC.

Nro	Servicio	Codigo_Error	Descripción
35	Serv09	4	Caída o Indisponibilidad del Sistema
36	Serv10	1	Número de dni o ruc errado o incompleto
37	Serv10	2	Formatos de fechas que utilizan son distintos. (DD/MM/YY, MM/DD/YY)
38	Serv10	3	Caída o Indisponibilidad del Sistema
39	Serv10	4	No consideración de Feriados Públicos
40	Serv10	5	No consideración de Feriados calendario o periodos de suspensión extraordinaria.
41	Serv11	1	Caída o Indisponibilidad del Sistema
42	Serv11	2	Número de dni o ruc errado o incompleto
43	Serv12	1	Número de expediente errado o incompleto
44	Serv12	2	Caída o Indisponibilidad del Sistema
45	Serv13	1	Número de expediente errado o incompleto
46	Serv13	2	Caída o Indisponibilidad del Sistema
47	Serv14	1	Número de caso especial errado o incompleto
48	Serv14	2	Caída o Indisponibilidad del Sistema
49	Serv15	1	Identificador de área destinatario errado
50	Serv15	2	Formatos de fechas que utilizan son distintos. (DD/MM/YY, MM/DD/YY)
51	Serv15	3	Caída o Indisponibilidad del Sistema
52	Serv16	1	Número de informe de evaluación y verificación errado o incompleto
53	Serv16	2	Caída o Indisponibilidad del Sistema
54	Serv17	1	Número de dni o ruc errado o incompleto
55	Serv17	2	Caída o Indisponibilidad del Sistema
56	Serv17	3	Formatos de fechas que utilizan son distintos. (DD/MM/YY, MM/DD/YY)
57	Serv17	4	Que la información y documentación remitida se encuentra incompleta o no corresponda a lo señalado
58	Serv18	1	Número de dni o ruc errado o incompleto
59	Serv18	2	Que la información y documentación remitida se encuentra incompleta o no corresponda a lo señalado
60	Serv18	3	Caída o Indisponibilidad del Sistema
61	Serv18	4	Código de resolución en segunda instancia, primera instancia, constancia SAP, SAR o SARA errado o incompleto
62	Serv19	1	Caída o Indisponibilidad del Sistema
63	Serv19	2	Que la información y documentación remitida se encuentra incompleta o no corresponda a lo señalado

6.4. ANEXO 4 – DEFINICIONES DE NEGOCIO EN BASE A LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

OM-01

Tipos de Comunicación y Acuerdos de Nivel de Servicio (con Empresas Operadoras)

1. Lista de tipos de comunicaciones entre OSIPTEL y Empresa Operadora por proceso N2.
2. ANS (con Empresas Operadoras) por tipo de comunicación listado según punto 1.

Código	Proceso N2	Lista de Comunicaciones	Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)	Área
P01.1	Recepción de la documentación	Cargos de Recepción de Expedientes	Inmediato	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Cargos de Recepción de Cartas de Cumplimiento	Inmediato	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Cargos de Recepción de Información Adicional	Inmediato	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Cargos de Información Adicional a las Denuncias	Inmediato	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Alerta de control por Plazo de Vencimiento para la Elevación, Presentación de Información Adicional o Carta de Cumplimiento	Al día hábil anterior al vencimiento del plazo	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Comunicación de informe por Elevación de Oficio	Inmediato	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Alerta por Plazo de Vencimiento para la subsanación de Documentos Físicos en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	Al día hábil anterior al vencimiento del plazo	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Comunicación por no ubicar numero de expediente de la información adicional o carta de cumplimiento presentados de forma física en el Sistema de Solución de Reclamos.	Inmediato	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Comunicación por Errores o Problemas en el Sistema Interconectado o Portal Web (Set de servicios)	Inmediato	Trámite Documentario
P03.1	Notificación de resoluciones	Correo de Envío de la Notificación Electrónica de la Resolución y Carta STSR/PAS	Máximo al día hábil siguiente de emitida la resolución o carta	Trámite Documentario
P03.1	Notificación de resoluciones	Correo de Recepción de la Notificación Electrónica de la Resolución y Carta STSR/PAS	Inmediato	Trámite Documentario
P03.1	Notificación de resoluciones	Cargo de Notificación Física de la Resolución y Carta STSR/PAS	Máximo a los 5 días hábiles siguientes de emitido la resolución o carta	Trámite Documentario
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resolución Solicitar	5 días hábiles desde notificada la resolución de trámite para que la empresa operadora eleve la información adicional	Asistente Legal asignado
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resolución Final RA (con sentido Fundado, Parcialmente Fundado, u otro determinado por el TRASU)	15 días hábiles desde notificada la resolución final para que la empresa operadora eleve la carta de cumplimiento	Asistente Legal asignado
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resolución Final RQJ (con sentido Fundado)	15 días hábiles desde notificada la resolución final para que la empresa operadora eleve la carta de cumplimiento	Asistente Legal asignado
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Carta de Requerimiento de Cumplimiento	5 hábiles (siguiente de vencido el plazo de 15 días hábiles desde notificada la resolución final con sentido Fundado, Parcialmente Fundado, u otro determinado por el TRASU)	Asistente Legal asignado
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Carta de Requerimiento para los expedientes abiertos por cargo de RA y RQJ	5 días hábiles desde notificada la carta de requerimiento	Asistente Legal asignado
P02.2	Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	1. Requerimiento de información	5 días hábiles desde notificada la carta de requerimiento	Sanciones y denuncias
P02.2	Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	2. Reiterativo de información	3 días hábiles desde notificada la carta reiterativa de requerimiento	Sanciones y denuncias
P02.3	Revisión de casos especiales	1. Requerimiento de información	Entre 5 y 15 hábiles desde notificada la carta de requerimiento	Sanciones y denuncias
P02.3	Revisión de casos especiales	2. Reiterativo de información	5 días hábiles desde notificada la carta reiterativa de requerimiento	Sanciones y denuncias
P04.1	Elaboración de informes de evaluación y verificación	1. Requerimiento de información	Entre 5 y 15 hábiles desde notificada la carta de requerimiento	Sanciones y denuncias
P04.1	Elaboración de informes de evaluación y verificación	2. Reiterativo de información	5 días hábiles desde notificada la carta reiterativa de requerimiento	Sanciones y denuncias
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	1. Notificación de la carta de inicio	Entre 5 y 25 hábiles desde notificada la carta de inicio del PAS	Sanciones y denuncias
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	2. Notificación del informe final de instrucción	Entre 5 y 10 hábiles desde notificado el informe final de instrucción	Sanciones y denuncias
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	3. Requerimiento de información	5 hábiles desde notificada la carta de requerimiento	Sanciones y denuncias

Tipos de Comunicación y Acuerdos de Nivel de Servicio (con Empresas Operadoras)

1. Lista de tipos de comunicaciones entre OSIPTEL y Empresa Operadora por proceso N2.
2. ANS (con Empresas Operadoras) por tipo de comunicación listado según punto 1.

Código	Proceso N2	Lista de Comunicaciones	Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)	Área
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	4. Otorgamiento de prórroga	Entre 5 y 15 días hábiles desde notificada la carta de otorgamiento de prórroga	Sanciones y denuncias
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	5. Notificación de resolución	15 días hábiles desde recepción hasta notificación de resolución a involucrados	Sanciones y denuncias
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	6. Notificación de resolución de reconsideración	15 días hábiles desde recepción hasta notificación de resolución de reconsideración a involucrados	Sanciones y denuncias

OM-02

Tipos de Comunicación y Acuerdos de Nivel de Servicio (Internos OSIPTEL)

Acuerdo de nivel de servicio por proceso (ANS) según nuevo mapa de procesos.

Código	Proceso N2	Lista de Comunicaciones	Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)	Área
P01.1	Recepción de la documentación	Recepción, Registro y Derivación de Documentos Electrónicos en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	Inmediato	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Recepción y Registro de Documentos Físicos en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	Máximo en el mismo día hábil de la recepción	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Derivación de Documentos Físicos al TD de la STSR	Mismo día hábil del registro en el Sistema de TD del OSIPTEL	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Creación de Expediente, Asignación y Calificación automática de Elevación de Apelación y Queja (Sistema Interconectado y Portal Web), Elevación de Oficio (Sistema Interconectado), Abierto por Cargo (Portal Web)	Inmediato	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Creación automática de Expediente Abierto por Cargo, asignación y calificación del Expediente Abierto por Cargo (Físico)	Inmediato a la carga del documento digitalizado (mismo día hábil de la recepción) en el Sistema de TD del OSIPTEL.	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Verificar los datos importados por OCR del Abierto por Cargo, completar los datos faltantes y dar conformidad (Físico)	Máximo al día siguiente hábil de la recepción	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Identificar Número de Expediente de la información adicional o carta de cumplimiento y adjuntar al expediente electrónico en el Sistema de Solución de Reclamos (Sistema Interconectado y Portal Web)	Inmediato	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Identificar Número de Expediente de la información adicional y remisión de solicitud de revisión en el Sistema de Solución de Reclamos (Físico)	Inmediato a la carga del documento digitalizado en el Sistema de TD del OSIPTEL	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Identificar numero de expediente de la información adicional o carta de cumplimiento, y registrar observación (de corresponder) en el Sistema de Solución de Reclamos (Físico)	Máximo al día siguiente hábil de la derivación del documento físico a la STSR	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Comunicar por no ubicar numero de expediente de la información adicional o carta de cumplimiento presentados de forma física en el Sistema de Solución de Reclamos.	Inmediato al registro de la observación en el Sistema de solución de Reclamos	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Identificar y registrar tipo de solicitud de la Información Adicional (Física)	Inmediato a la identificación del numero de expediente	Trámite Documentario
P01.1	Recepción de la documentación	Realizar acciones para la atención de la Información Adicional por parte del Tramite Documentario del TRASU (Sistema Interconectado, Portal Web y Físico)	Máximo a los 2 días hábiles sgtes del registro del tipo de solicitud.	Trámite Documentario
P03.1	Notificación de resoluciones y otros documentos	Ejecución de la Notificación Electrónica de Resoluciones y/o Carta	Máximo al día hábil sgte de emitido la resolución o carta	Trámite Documentario
P03.1	Notificación de resoluciones y otros documentos	Preparar, Registrar y Enviar la Notificación Física de las Resoluciones (Físico)	Máximo a los dos días hábiles siguientes de la emisión de la resolución	Trámite Documentario
P03.1	Notificación de resoluciones y otros documentos	Preparar, Registrar y Enviar la Notificación Física de las Resoluciones (proviene de Electrónico)	Máximo a los dos días hábiles siguientes del vencimiento de plazo del acuse	Trámite Documentario
P03.1	Notificación de resoluciones y otros documentos	Identificar dirección alterna, Preparar, Registrar y Enviar la Notificación Física (volver a notificar a otra dirección)	Máximo a los dos días hábiles siguientes de la recepción del cargo infructuoso	Trámite Documentario
P05.1	Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	Entrega de documentación y files de palanca al Archivo	Mismo día hábil de Recepción del Documento	Trámite Documentario
P05.1	Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	Ordenar, custodiar y registrar en el Sistema de Solución de Reclamos	Mismo día hábil de Recepción del Documento	Trámite Documentario
P05.1	Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	Ordenar documentación a remitir al Archivo Central	A los 07 días hábiles previos al vencimiento del plazo de retención de documentos en el archivo de gestión (04 meses posteriores a la emisión de la resolución final)	Trámite Documentario
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	RECURSO DE APELACIÓN Análisis preliminar/ resolución de trámite/ proveído de encauzamiento/ proveído de anulación	5 días hábiles (contados desde la recepción del expediente por el analista legal)	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	**RECURSO DE APELACIÓN** Análisis - expedientes de fondo	13 días hábiles (contados desde la recepción del expediente por el analista legal	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	**RECURSO DE APELACIÓN** Análisis - expedientes de forma	10 días hábiles (contados desde la recepción del expediente por el analista legal	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	**RECURSO DE APELACIÓN** Análisis y firma del vocal	7 días hábiles	Legal

Tipos de Comunicación y Acuerdos de Nivel de Servicio (Internos OSIPTEL)

Acuerdo de nivel de servicio por proceso (ANS) según nuevo mapa de procesos.

Código	Proceso N2	Lista de Comunicaciones	Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)	Área
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	**QUEJAS** Análisis preliminar/ resolución de trámite/ proveídos de encauzamiento/ proveído de anulación	5 días hábiles (contados desde la recepción del expediente por el analista legal)	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	**QUEJAS** Análisis	7 días hábiles (contados desde la recepción del expediente por el analista legal)	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	**QUEJAS** Análisis y firma de vocal	4 días hábiles	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Verificación del cumplimiento por parte de la empresa operadora (para marcar cumplió, no cumplió o inejecutable)	1 día hábil	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Análisis y elaboración de Enmienda	3 días hábiles desde el ingreso a la bandeja del analista	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Análisis y firma de vocal	4 días hábiles	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Análisis y elaboración de resolución de aclaración	5 días hábiles	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Revisión de resolución de aclaración	3 días hábiles	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Firma de vocal	3 días hábiles	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Análisis y Emisión de Cartas de respuesta a información adicional	4 días hábiles	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Revisión y firma de carta de respuesta a información adicional	3 días hábiles	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Análisis y Emisión de Nulidad de Acto Administrativo	8 días hábiles	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Revisión de Nulidad de Acto Administrativo por parte del Coordinador	7 días hábiles	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Firma de vocal	5 días hábiles	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Proveído de anulación de resolución	1 día hábil	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Emisión de respuesta de Cartas de cumplimiento	7 días hábiles	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Revisión de carta de respuesta a cumplimiento por parte del Coordinador legal	4 días hábiles	Legal
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Firma de secretario técnico	3 días hábiles	Legal
P04.1	Elaboración de informes de evaluación y verificación	Análisis preliminar y requerimiento de información	2 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.1	Elaboración de informes de evaluación y verificación	Análisis final y elaboración de Informe	7 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.1	Elaboración de informes de evaluación y verificación	Revisión por coordinador	3 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.1	Elaboración de informes de evaluación y verificación	Revisión por STSR	2 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.1	Elaboración de informes de evaluación y verificación	Generación y visado por especialista	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.1	Elaboración de informes de evaluación y verificación	Visado por coordinador	1 días hábiles	Denuncias y sanciones

Tipos de Comunicación y Acuerdos de Nivel de Servicio (Internos OSIPTEL)

Acuerdo de nivel de servicio por proceso (ANS) según nuevo mapa de procesos.

Código	Proceso N2	Lista de Comunicaciones	Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)	Área
P04.1	Elaboración de informes de evaluación y verificación	Firma por STSR	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P02.3	Revisión de casos especiales	Análisis	3 días hábiles	Denuncias y sanciones
P02.3	Revisión de casos especiales	Requerimiento de información	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P02.3	Revisión de casos especiales	Reiterativo	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P02.3	Revisión de casos especiales	Evaluación	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P02.3	Revisión de casos especiales	Visado por coordinador	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P02.3	Revisión de casos especiales	Firma por STSR	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Análisis y elaboración de carta de inicio	5 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Revisión Carta de inicio por coordinador	2 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Revisión Carta de inicio por STSR	2 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Generación y visado por especialista	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Visado por coordinador	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Firma por STSR	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Notificación a la EO	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Análisis de descargos	5 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Análisis de información adicional	3 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Programación y notificación convocatoria informe oral	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Otorgamiento o denegatoria de prorroga	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Realización informe oral	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Análisis y elaboración del informe final de instrucción (IFI)	12 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Revisión IFI por coordinador	4 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Revisión IFI por STSR	4 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Revisión de alegatos	5 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Análisis y elaboración del proyecto de resolución	10 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Revisión del proyecto de resolución por coordinador	2 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Envío del proyecto a los vocales	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Revisión del proyecto de resolución por los vocales	5 días hábiles	Denuncias y sanciones

Tipos de Comunicación y Acuerdos de Nivel de Servicio (Internos OSIPTEL)

Acuerdo de nivel de servicio por proceso (ANS) según nuevo mapa de procesos.

Código	Proceso N2	Lista de Comunicaciones	Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)	Área
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Sesión	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Análisis y elaboración del proyecto de resolución de reconsideración	5 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Revisión del proyecto de resolución de reconsideración por coordinador	2 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Envío del proyecto de resolución de reconsideración a los vocales	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Revisión del proyecto de resolución de reconsideración por los vocales	5 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Sesión	1 días hábiles	Denuncias y sanciones
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Revisión recurso de apelación y elevación del expediente al CD	1 días hábiles	Denuncias y sanciones

OM-03

Tipo y Cantidad de Alertas, Frecuencia y Horarios

Alertas, frecuencia y a través de que medio se realizará (correo, sistema interconectado, otros); a Empresas Operadoras sobre la elevación de expediente o entrega de documentación adicional

Código	Proceso	Alerta	Frecuencia	Horario de alerta	Comentarios	Plataforma
P01.1	Recepción de la documentación	Alerta de control por Plazo de Vencimiento para la Elevación	Al Dia hábil anterior al vencimiento del plazo	9am		Sistema Interconectado
P01.1	Recepción de la documentación	Alerta por Plazo de Vencimiento para la subsanación de Documentos Físicos en el Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL	Al Dia hábil anterior al vencimiento del plazo	10am		Sistema Interconectado
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resolución de Solicitar	Un día anterior al vencimiento del plazo otorgado		1 alerta por el grupo de expedientes cuya elevación de información adicional vence al día siguiente, por empresa operadora	sistema interconectado
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resolución Final RA (con sentido Fundado, Parcialmente Fundado, u otro determinado por el TRASU)	Un día anterior al vencimiento del plazo otorgado		1 alerta por el grupo de expedientes cuya elevación de carta de cumplimiento vence al día siguiente, por empresa operadora	sistema interconectado
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resolución Final RQJ (con sentido Fundado)	Un día anterior al vencimiento del plazo otorgado		1 alerta por el grupo de expedientes cuya elevación de carta de cumplimiento vence al día siguiente, por empresa operadora	sistema interconectado
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Carta de Requerimiento de Cumplimiento	Un día anterior al vencimiento del plazo otorgado		1 alerta por el grupo de expedientes cuya elevación de carta de cumplimiento vence al día siguiente, por empresa operadora	sistema interconectado
P02.1	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Carta de Requerimiento para los expedientes abiertos por cargo de RA y RQJ	Un día anterior al vencimiento del plazo otorgado		1 alerta por el grupo de expedientes cuya elevación de información requerida a través de Carta de Secretaría Técnica vence al día siguiente, por empresa operadora	sistema interconectado
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	1. Notificación de la carta de inicio	1 día antes del vencimiento para presentar descargos	09:00	única vez	Sistema interconectado
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	2. Notificación del informe final de instrucción	1 día antes del vencimiento para presentar descargos	09:00	única vez	Sistema interconectado
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	3. Requerimiento de información	1 día antes del vencimiento	09:00	única vez	Sistema interconectado
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	4. Otorgamiento de prórroga	1 día antes del vencimiento	09:00	única vez	Sistema interconectado
P04.2	Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	5. Programación de informe oral	1 día antes informe oral	09:00	única vez	Sistema interconectado
P02.3	Revisión de casos especiales	1. Requerimiento de información	1 día antes del vencimiento para presentar descargos	09:00	única vez	Sistema interconectado
P02.3	Revisión de casos especiales	2. Reiterativo de información	1 día antes del vencimiento para presentar descargos	09:00	única vez	Sistema interconectado

OM-04-A

Árbol de Tipologías de Apelaciones y Quejas por Servicio

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	PAR NO SOPORTA CAPACIDAD CONTRATADA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	IDONEIDAD
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	VELOCIDAD
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INSTALACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR INSTALACIÓN NO EJECUTADA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	TRASLADO	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	TRASLADO	NEGATIVA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	TRASLADO	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR TRASLADO NO EJECUTADO
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SA	NO APLICA
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA
RA	INTERNET MÓVIL	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	INTERNET MÓVIL	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA
RA	INTERNET MÓVIL	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	INTERNET MÓVIL	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA
RA	INTERNET MÓVIL	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	INTERNET MÓVIL	CALIDAD	IDONEIDAD
RA	INTERNET MÓVIL	CALIDAD	COBERTURA
RA	INTERNET MÓVIL	CALIDAD	VELOCIDAD
RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE
RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	REINTEGRO DE PRECIO DE EQUIPO
RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL
RA	INTERNET MÓVIL	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	INTERNET MÓVIL	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS
RA	INTERNET MÓVIL	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE RENOVACIÓN DE EQUIPO
RA	INTERNET MÓVIL	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO
RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN
RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN USO PROHIBIDO

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS
RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFAS APLICADAS A CONSUMOS ADICIONALES
RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT
RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV
RA	INTERNET MÓVIL	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	INTERNET MÓVIL	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA
RA	INTERNET MÓVIL	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA
RA	INTERNET MÓVIL	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA
RA	INTERNET MÓVIL	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO
RA	INTERNET MÓVIL	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
RA	INTERNET MÓVIL	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	INTERNET MÓVIL	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
RA	INTERNET MÓVIL	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
RA	INTERNET MÓVIL	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	INTERNET MÓVIL	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	INTERNET MÓVIL	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	INTERNET MÓVIL	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	INTERNET MÓVIL	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	INTERNET MÓVIL	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	INTERNET MÓVIL	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	INTERNET MÓVIL	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	INTERNET MÓVIL	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
RA	INTERNET MÓVIL	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
RA	INTERNET MÓVIL	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
RA	INTERNET MÓVIL	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	INTERNET MÓVIL	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SA	NO APLICA
RA	INTERNET MÓVIL	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	INTERNET MÓVIL	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA
RA	INTERNET MÓVIL	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	INTERNET MÓVIL	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	INTERNET MÓVIL	RECARGAS	TARIFA NO RECONOCIDA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	CALIDAD	COBERTURA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	RECARGAS	TARIFA NO RECONOCIDA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - LLAMADAS ADICIONALES
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - LLAMADAS POR LLAMADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - COBRO REVERTIDO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFAS APLICADAS A CONSUMOS ADICIONALES
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SA	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	CALIDAD	COBERTURA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - LLAMADAS ADICIONALES
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - LLAMADAS POR LLAMADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - COBRO REVERTIDO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFAS APLICADAS A CONSUMOS ADICIONALES
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SA	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	RECARGAS	TARIFA NO RECONOCIDA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	CALIDAD	COBERTURA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - LLAMADAS ADICIONALES
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - LLAMADAS POR LLAMADA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - COBRO REVERTIDO
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFAS APLICADAS A CONSUMOS ADICIONALES

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SA	NO APLICA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	RECARGAS	TARIFA NO RECONOCIDA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA
RA	TELEFONÍA FIJA	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	TELEFONÍA FIJA	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	TELEFONÍA FIJA	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	TELEFONÍA FIJA	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA
RA	TELEFONÍA FIJA	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	TELEFONÍA FIJA	CALIDAD	IDONEIDAD
RA	TELEFONÍA FIJA	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL
RA	TELEFONÍA FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	TELEFONÍA FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS
RA	TELEFONÍA FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PAQUETE DE MINUTOS
RA	TELEFONÍA FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDOS DE FINANCIAMIENTO DE DEUDA
RA	TELEFONÍA FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO
RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN
RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR INSTALACIÓN
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR MANTENIMIENTO
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS (LLAMADAS A TM, SLM)
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFAS APLICADAS A CONSUMOS ADICIONALES
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	PAQUETE DE MINUTOS
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	RECUPERO
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO SUPLEMENTARIO
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	SALDO POR REDONDEO
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO DE VALOR AGREGADO
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	REPETIDOR WIFI
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR TRANSFERENCIA DE SALDO
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR CAMBIO DE NUMERO
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR NO PUBLICAR
RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
RA	TELEFONÍA FIJA	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	TELEFONÍA FIJA	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA
RA	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA
RA	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO
RA	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
RA	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
RA	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
RA	TELEFONÍA FIJA	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN
RA	TELEFONÍA FIJA	INSTALACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR INSTALACIÓN NO EJECUTADA
RA	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA
RA	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
RA	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
RA	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
RA	TELEFONÍA FIJA	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA
RA	TELEFONÍA FIJA	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SA	NO APLICA
RA	TELEFONÍA FIJA	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	NEGATIVA A RECIBIR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	RECHAZO A SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO PARA EFECTUAR PORTABILIDAD
RA	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	FALTA DE COBERTURA
RA	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	FALTA DE RETORNO DEL NUMERO TELEFÓNICO A OPERADOR ANTERIOR
RA	TELEFONÍA FIJA	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	TELEFONÍA FIJA	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	TELEFONÍA FIJA	RECARGAS	TARIFA NO RECONOCIDA
RA	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA
RA	TELEFONÍA FIJA	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO
RA	TELEFONÍA FIJA	TRASLADO	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	TELEFONÍA FIJA	TRASLADO	NEGATIVA A SOLICITUD DE TRASLADO

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	TELEFONÍA FIJA	TRASLADO	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR TRASLADO NO EJECUTADO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CALIDAD	IDONEIDAD
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CALIDAD	COBERTURA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CALIDAD	VELOCIDAD
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	REINTEGRO DE PRECIO DE EQUIPO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE RENOVACIÓN DE EQUIPO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN USO PROHIBIDO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	BOLSA DE CONSUMO VOZ, MENSAJES O DATOS
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONSUMOS - LLAMADAS
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONSUMOS - DATOS
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONSUMOS - SMS
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFAS APLICADAS A CONSUMOS ADICIONALES
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	ROAMING INTERNACIONAL
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	PENALIDAD
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR CAMBIO DE NUMERO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR TRANSFERENCIA DE SALDO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	COBRO REVERTIDO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	TOPE DE CONSUMO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO SUPLEMENTARIO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO DE VALOR AGREGADO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	SALDO POR REDONDEO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACION DE SALDO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACIÓN INEXACTA SOBRE SERVICIO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON BLOQUEO DE EQUIPO (ROBO, PERDIDA, HURTO)
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SA	NO APLICA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	PORTABILIDAD	NEGATIVA A RECIBIR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	PORTABILIDAD	RECHAZO A SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO PARA EFECTUAR PORTABILIDAD
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE COBERTURA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE RETORNO DEL NUMERO TELEFÓNICO A OPERADOR ANTERIOR
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	RECARGAS	TARIFA NO RECONOCIDA
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	RECARGAS	ASIGNACION DE SALDO

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CALIDAD	COBERTURA
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CALIDAD	IDONEIDAD
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CALIDAD	VELOCIDAD
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE RENOVACIÓN DE EQUIPO
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN USO PROHIBIDO
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACIÓN INEXACTA SOBRE SERVICIO
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON BLOQUEO DE EQUIPO (ROBO, PERDIDA, HURTO)
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON TARIFA ESTABLECIDA
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	PORTABILIDAD	NEGATIVA A RECIBIR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	PORTABILIDAD	RECHAZO A SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO PARA EFECTUAR PORTABILIDAD
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE COBERTURA
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE RETORNO DEL NUMERO TELEFÓNICO A OPERADOR ANTERIOR
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	RECARGAS	TARIFA NO RECONOCIDA
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	BAJA INJUSTIFICADA	BAJA INJUSTIFICADA
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR MANTENIMIENTO
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFAS APLICADAS A CONSUMOS ADICIONALES
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	RECAUDACIÓN (HOJA DE LIQUIDACIÓN) - DESCONOCE CONSUMOS
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	MATERIA NO RECLAMABLE	TPI PROPIO
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS TELEFONOS PUBLICOS - NO COMPETENTES
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CALIDAD	IDONEIDAD
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CALIDAD	COBERTURA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE DECODIFICADOR
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PAQUETES DE CANALES
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	COMPRAVENTA DE DECODIFICADO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE RENOVACIÓN DE EQUIPO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR MANTENIMIENTO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	PAQUETES DE CANALES
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	RECUPERO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO SUPLEMENTARIO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	SALDO POR REDONDEO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO DE VALOR AGREGADO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	PUNTO ADICIONAL
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR TRANSFERENCIA DE SALDO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR CAMBIO DE NUMERO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR NO PUBLICAR
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	RECARGAS	TARIFA NO RECONOCIDA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INSTALACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR INSTALACIÓN NO EJECUTADA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SA	NO APLICA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	TRASLADO	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	TRASLADO	NEGATIVA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	TRASLADO	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR TRASLADO NO EJECUTADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	CALIDAD	IDONEIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	CALIDAD	VELOCIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	CALIDAD	PAR NO SOPORTA CAPACIDAD CONTRATADA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PAQUETES DE CANALES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PAQUETE DE MINUTOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR INSTALACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR MANTENIMIENTO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONSUMOS - LLAMADAS A TELEFONÍA MOVIL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONSUMOS - LLAMADAS DE SERVICIO LOCAL MEDIDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFAS APLICADAS A CONSUMOS ADICIONALES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	PAQUETE DE MINUTOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	RECUPERO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO SUPLEMENTARIO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	SALDO POR REDONDEO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO DE VALOR AGREGADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	REPETIDOR WIFI
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR TRANSFERENCIA DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR CAMBIO DE NUMERO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR NO PUBLICAR
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	INSTALACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR INSTALACIÓN NO EJECUTADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SA	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	PORTABILIDAD	NEGATIVA A RECIBIR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	PORTABILIDAD	RECHAZO A SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO PARA EFECTUAR PORTABILIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	PORTABILIDAD	FALTA DE COBERTURA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	PORTABILIDAD	FALTA DE RETORNO DEL NUMERO TELEFÓNICO A OPERADOR ANTERIOR
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	RECARGAS	TARIFA NO RECONOCIDA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	TRASLADO	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	TRASLADO	NEGATIVA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	TRASLADO	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR TRASLADO NO EJECUTADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	CALIDAD	IDONEIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PAQUETE DE MINUTOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR INSTALACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR MANTENIMIENTO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONSUMOS - LLAMADAS A TELEFONÍA MOVIL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONSUMOS - LLAMADAS DE SERVICIO LOCAL MEDIDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFAS APLICADAS A CONSUMOS ADICIONALES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	PAQUETE DE MINUTOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	PAQUETE DE CANALES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	RECUPERO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO SUPLEMENTARIO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	PUNTO ADICIONAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	SALDO POR REDONDEO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO DE VALOR AGREGADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	REPETIDOR WIFI
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR TRANSFERENCIA DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR CAMBIO DE NUMERO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR NO PUBLICAR
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	INSTALACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR INSTALACIÓN NO EJECUTADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SA	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	PORTABILIDAD	NEGATIVA A RECIBIR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	PORTABILIDAD	RECHAZO A SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO PARA EFECTUAR PORTABILIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	PORTABILIDAD	FALTA DE COBERTURA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	PORTABILIDAD	FALTA DE RETORNO DEL NUMERO TELEFÓNICO A OPERADOR ANTERIOR
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	RECARGAS	TARIFA NO RECONOCIDA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	TRASLADO	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	TRASLADO	NEGATIVA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	TRASLADO	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR TRASLADO NO EJECUTADO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	CALIDAD	IDONEIDAD
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	CALIDAD	PAR NO SOPORTA CAPACIDAD CONTRATADA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	CALIDAD	VELOCIDAD
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR INSTALACIÓN
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR MANTENIMIENTO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	PAQUETE DE CANALES
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	PUNTO ADICIONAL
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO SUPLEMENTARIO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	SALDO POR REDONDEO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO DE VALOR AGREGADO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	REPETIDOR WIFI
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR TRANSFERENCIA DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR CAMBIO DE NUMERO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	INSTALACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR INSTALACIÓN NO EJECUTADA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SA	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	RECARGAS	TARIFA NO RECONOCIDA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	TRASLADO	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	TRASLADO	NEGATIVA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIÓ	TRASLADO	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR TRASLADO NO EJECUTADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	CALIDAD	PAR NO SOPORTA CAPACIDAD CONTRATADA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	CALIDAD	AVERÍA DEL SERVICIO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	CALIDAD	VELOCIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	CALIDAD	IDONEIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PAQUETES DE CANALES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	COMPRAVENTA DE DECODIFICADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE DECODIFICADOR
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR MANTENIMIENTO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONSUMOS - LLAMADAS A TELEFONÍA MOVIL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONSUMOS - LLAMADAS DE SERVICIO LOCAL MEDIDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFAS APLICADAS A CONSUMOS ADICIONALES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	PAQUETES DE CANALES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	RECUPERO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO SUPLEMENTARIO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	SALDO POR REDONDEO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO DE VALOR AGREGADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	PUNTO ADICIONAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR TRANSFERENCIA DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR CAMBIO DE NUMERO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR NO PUBLICAR
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	INSTALACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR INSTALACIÓN NO EJECUTADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SA	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	TRASLADO	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	TRASLADO	NEGATIVA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	TRASLADO	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR TRASLADO NO EJECUTADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	CALIDAD	PAR NO SOPORTA CAPACIDAD CONTRATADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	CALIDAD	COBERTURA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	CALIDAD	AVERÍA DEL SERVICIO

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	CALIDAD	IDONEIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	CALIDAD	VELOCIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	COMPRAVENTA DE DECODIFICADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE RENOVACIÓN DE EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE DECODIFICADOR
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR MANTENIMIENTO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONSUMOS - LLAMADAS A TELEFONÍA MOVIL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONSUMOS - LLAMADAS DE SERVICIO LOCAL MEDIDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	PAQUETES DE CANALES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	RECUPERO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	SALDO POR REDONDEO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	PUNTO ADICIONAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR NO PUBLICAR
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	BOLSA DE CONSUMO VOZ, MENSAJES O DATOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONSUMOS - LLAMADAS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONSUMOS - DATOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	DESCONOCIMIENTO DE CONSUMOS - SMS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	LLAMADAS LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	LLAMADAS LARGA DISTANCIA NACIONAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	LLAMADAS POR LLAMADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFAS APLICADAS A CONSUMOS ADICIONALES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	ROAMING INTERNACIONAL
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	PENALIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR CAMBIO DE NUMERO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR TRANSFERENCIA DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	COBRO REVERTIDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	TOPE DE CONSUMO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO SUPLEMENTARIO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO DE VALOR AGREGADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FACTURACIÓN Y COBRO	SALDO POR REDONDEO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	INSTALACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR INSTALACIÓN NO EJECUTADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACIÓN INEXACTA SOBRE SERVICIO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	GARANTIA POR REPOSICIÓN DE EQUIPO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON BLOQUEO DE EQUIPO (ROBO, PERDIDA, HURTO)
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	INFORMACION INCORRECTA OTORGADA POR LA EO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	NO ES APELACIÓN ES QUEJA/DENUNCIA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SA	NO APLICA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	PORTABILIDAD	NEGATIVA A RECIBIR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	PORTABILIDAD	RECHAZO A SOLICITUD DE PORTABILIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO PARA EFECTUAR PORTABILIDAD
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	PORTABILIDAD	FALTA DE COBERTURA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	PORTABILIDAD	FALTA DE RETORNO DEL NUMERO TELEFÓNICO A OPERADOR ANTERIOR
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	RECARGAS	TARIFA NO RECONOCIDA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	RECARGAS	ASIGNACION DE SALDO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	TRASLADO	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	TRASLADO	NEGATIVA A SOLICITUD DE TRASLADO
RA	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	TRASLADO	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR TRASLADO NO EJECUTADO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QU
RQJ	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QUI
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEVISIÓN DE PAGA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QUI
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	SERVICIO MOVIL PREPAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QUI
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONOS PUBLICOS	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QU
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	SERVICIO MOVIL POSTPAGO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QU
RQJ	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	TELEFONÍA FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	TELEFONÍA FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QUI
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QUI
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QU

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: INTERNET FIJO Y TELEVISIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QUI
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QU
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	INTERNET MÓVIL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	INTERNET MÓVIL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	INTERNET MÓVIL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	INTERNET MÓVIL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	INTERNET MÓVIL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	INTERNET MÓVIL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	INTERNET MÓVIL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	INTERNET MÓVIL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	INTERNET MÓVIL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	INTERNET MÓVIL	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	INTERNET MÓVIL	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	INTERNET MÓVIL	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	INTERNET MÓVIL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QUI
RQJ	INTERNET MÓVIL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	INTERNET MÓVIL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	INTERNET MÓVIL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	INTERNET MÓVIL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	INTERNET MÓVIL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	INTERNET MÓVIL	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	INTERNET MÓVIL	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QUI
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	INTERNET DE ACCESO FIJO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QUI
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA E INTERNE	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QUI
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, INTERNET	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QU
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA, SERVICIO	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO INVÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	CARGO VÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE INVÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DE RECLAMO	ACUSE VÁLIDO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE APELACIÓN
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO ELEVACIÓN	NO ELEVACIÓN DE QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	CAPTURA DE APP DE EO QUE NO PERMITE PAGAR
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO PERMITIR PAGO A CUENTA	NO APLICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECLAMO VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO, RECURSO O C	PRESENTACIÓN DE QUEJA VÍA WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	FALTA DE RESPUESTA A LA APELACION
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	MATERIA NO RECLAMABLE
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO DE APELACION
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO ES MATERIA DE QUEJA SINO RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	OTRAS TRANSGRESIONES
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	REITERACIÓN DEL RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	OTRAS TRANSGRESIONES DEL PROCEDIMIENTO	NO BRINDAR INFORMACION DE PLAZOS DE PROCEDIMIENTO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO ADJUNTA CARTA O RECIBO DE COBRANZA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	WEB
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO PERMITIR ACCESO AL EXPEDIENTE	FISICO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	MATERIA RECLAMADA NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS PARA QUI
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN TRÁMITE
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	EMPRESA OPERADORA NO JUSTIFICA A QUE OBEDECE LA SUSPENSIÓN DEL SERV
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO EXISTE SUSPENSIÓN
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE	NO REACTIVACIÓN LUEGO DE PRESENTADO EL RECLAMO
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECLAMO VÍA PRESENCIALTELEFONICA

Tipo	Servicio	Materias	Submaterias
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO APELACIÓN VIA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA PRESENCIAL
RQJ	EMPAQUETADO: TELEFONÍA FIJA Y TELEVISI	NO BRINDAR CÓDIGO DE RECLAMO, RECURSO O QUEJA	QUEJA VÍA TELEFONICA

OM-04-B

Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE

1. Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE (Especificando si documento requiere valor legal o no, también si los datos son obligatorios u opcionales).

DATOS Elevación del Expediente de RA	Elevación Digital/Portal web
Datos de la Empresa Operadora:	
Razón social de la empresa operadora	Obligatorio
Número del Registro Único de Contribuyentes de la empresa operadora.	Obligatorio
Correo electrónico para efectos de notificación.	Obligatorio
Carta de elevación al TRASU:	
Número de carta de elevación a Segunda Instancia.	Obligatorio
Fecha de la carta de elevación a Segunda Instancia.	Obligatorio
Tipo de expediente elevado: Recurso de Apelación o Queja	Obligatorio
Identificación del Reclamo:	
Código de servicio contratado.	Obligatorio
Número de abonado o contrato de servicio.	Obligatorio
Número del servicio(s) reclamado(s) o número (s) de cuenta (s)	Obligatorio
Servicio (Selección según árbol de concepto)	Obligatorio
Concepto y sub-concepto reclamado en la empresa operadora.	Obligatorio
Número del recibo reclamado (si es facturación y cobro)	Obligatorio
Fecha de emisión del recibo reclamado (si es facturación y cobro).	Obligatorio
Fecha de vencimiento del recibo reclamado (si es facturación y cobro).	Obligatorio
Monto del reclamo (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro, no admite "," pero si "." para la separacion de decimales)	Obligatorio
Moneda de monto reclamado. (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro)	Obligatorio
Tipo de documentos de ajuste (Elegir opción) 1. Carta de ajuste 2. Nota de crédito	Opcional
Número de documentos de ajuste (Elegir opción) 1. Número de Carta de ajuste 2. Número de Nota de crédito	Opcional
Monto ajustado (en caso se trate de reclamos de facturación y cobro, no admite "," pero si "." para la separacion de decimales)	Opcional
Moneda de monto ajustado. (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro)	Opcional
Sumilla sobre el motivo de la apelación / queja.	Obligatorio
Medios probatorios actuados. (opción desplegable por servicio/materia/submateria)	Opcional
Información al Procedimiento:	
Fecha del reporte asignado por la empresa operadora en Primera Instancia, en caso usuario haya reportado problema previo de calidad o avería	Opcional
Código del problema del Sistema de Gestión de Usuarios (en caso se derive de una gestión del Sistema de Gestión de Usuarios)	Obligatorio
Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	Obligatorio
Fecha de presentación del reclamo asignado por la empresa operadora.	Obligatorio
Medio utilizado para la presentación del reclamo en Primera Instancia (telefónico, personal, escrito, web, Hoja de Reclamación, aplicaciones, Sistema de Gestión de Usuarios u otros medios).	Obligatorio
Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Obligatorio
Dirección Electrónica para la notificacion electronica en Primera Instancia (de existir autorización o ser Web)	Obligatorio
Apelación se presentó después de la emisión de la resolución de primera instancia? (Responder: SI/NO)	Obligatorio
Número de la Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Obligatorio, condic. a respuesta SI
Fecha de Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Obligatorio, condic. a respuesta SI
Sentido de la Resolución de Primera Instancia (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc.).	Obligatorio, condic. a respuesta SI
Fecha de Notificación de la Resolución en Primera Instancia.	Obligatorio, condic. a respuesta SI
moneda del monto a ajustar en la Resolución de Primera Instancia	Opcional
monto ajustado en la Resolucion de Primera Instancia	Opcional
Fecha de resolución que declara inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Obligatorio
Número de resolución que declara inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Obligatorio
Fecha de notificación de resolución que declara inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible.	Obligatorio
Fecha de subsanación de inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible.	Obligatorio
Fecha de presentación del recurso de apelación / queja por el usuario en la empresa operadora.	Obligatorio
Medio utilizado para la interposición del recurso de apelación y/o la queja (telefónico, personal, escrito, web, Hoja de Reclamación, aplicaciones u otros medios).	Obligatorio
Código o número de apelación asignado por la empresa operadora (debe permitir caracteres alfanuméricos)	Obligatorio
Se emitió Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ? 1. Si 2. No	Obligatorio
Fecha de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio
Número de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio
Fecha de notificación de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio
Fecha de subsanación de inadmisibilidad de RA, o RQJ en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio
Datos del Abonado:	
Nombres del abonado	Obligatorio

Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE

1. Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE (Especificando si documento requiere valor legal o no, también si los datos son obligatorios u opcionales).

Apellidos del abonado	Obligatorio
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del abonado	Obligatorio
Número de documento legal de identificación del abonado	Obligatorio
Dirección del abonado	Obligatorio
Datos del Reclamante:	
Nombres o razón social del reclamante	Obligatorio
Apellidos del reclamante	Obligatorio
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del reclamente	Obligatorio
Número de documento legal de identificación del reclamente	Obligatorio
Dirección del reclamante	Obligatorio
Datos del Apelante (de ser RA)	
Nombres o razón social del apelante	Obligatorio
Apellidos del apelante	Obligatorio
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del apelante	Obligatorio
Número de documento legal de identificación del apelante	Obligatorio
Dirección del apelante	Obligatorio
Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en Primera Instancia	Obligatorio (en caso exista aceptación o reclamo sea por web) Opcional para otros casos
Dirección Electrónica para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación)	Obligatorio
Datos del Representante (si es persona jurídica o actúa como representante de una persona natural)	
Nombres del representante	Obligatorio
Apellidos del representante	Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del representante	Obligatorio
Número de documento legal de identificación del representante	Obligatorio
Dirección Procesal:	
Dirección legal o procesal del reclamante, apelante o quejoso	Obligatorio
Código de ubicación geográfica (Departamento, Provincia, Distrito)	Obligatorio
Otros	
Telefono de contacto del Usuario	Opcional
Dirección de la facturación (donde se emiten los recibos)	Opcional
Dirección de instalación	Opcional
Direccion alterna para efectos de notificacion fisica	Opcional
Datos de la notificación de reclamo	
Tipo de notificación de reclamo (selección) 1. Electrónica 2. Tercero/Reclamante 3. Tercero/Reclamante, con notificación electrónica infructuosa. 4. Tercero/Reclamante, con notificación física infructuosa. 5. Bajo puerta con acta de primera visita 6. Bajo puerta, con notificación electrónica infructuosa 7. Bajo puerta, con notificación física infructuosa	Obligatorio
Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	
Se negó a recibir cargo en primera visita (opción para marcar)	Opcional
Código de Reclamo	Obligatorio
Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Obligatorio
Nueva dirección a la que se vuelve a notificar, en caso provenga de notificación infructuosa	Opcional
Nombres o razón social del reclamante	Obligatorio
Fecha consignada en el cargo de Notificacion Fisica de la Resolucion en Primera Instancia (En caso provenga de notificación electrónica infructuosa)	Obligatorio
Hora consignada en el cargo de Notificacion Física de la Resolucion en Primera Instancia (En caso provenga de notificación electrónica infructuosa)	Obligatorio
Nombre y apellido de notificador	Obligatorio
Número de documento legal de identificación del notificador	Obligatorio
Firma del notificador (Elegir opción) 1. Sí 2. No	Obligatorio
Datos de los colindantes Derecho (Elegir opción) 1. Número 2. Manzana y lote 3. No visible o no tiene. Permitir caracteres alfanuméricos.	Obligatorio
Datos de los colindantes Izquierdo (Elegir opción) 1. Número 2. Manzana y lote 3. No visible o no tiene. Permitir caracteres alfanuméricos.	Obligatorio

Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE

1. Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE (Especificando si documento requiere valor legal o no, también si los datos son obligatorios u opcionales).

Si se ha marcado: no visible o no tiene en los campos de los datos de ambos colindantes (derecho e izquierdo) (Elegir opción) 1. Número de la casa del Frente (debería figurar campos para número o manzana y lote) 2. Número de Suministro eléctrico 3. Número de Poste eléctrico	Obligatorio
Características de la fachada (Elegir 2 opciones) 1. Número de piso 2. Color de fachada 3. Material de la Puerta 4. Otros datos	Obligatorio
Acta de primera visita	
Fecha consignada en el acta de primera visita en que se realiza la primera visita	Obligatorio
Hora consignada en el acta de primera visita en que se realiza la primera visita	Obligatorio
Fecha en la que realizará segunda visita	Obligatorio
Hora aproximada en la que realizará segunda visita	Obligatorio
Numero de Resolución a notificar	Obligatorio
Código de Reclamo	Obligatorio
Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Obligatorio
Nueva dirección a la que se vuelve a notificar, en caso de provenir de notificación infructuosa	Opcional
Nombres o razón social del reclamante	Obligatorio
Nombre y apellido de notificador	Obligatorio
Número de documento legal de identificación del notificador	Obligatorio
Número del documento legal de identificación del notificador	Obligatorio
Firma del notificador (Elegir opción) 1. Sí 2. No	Obligatorio
Observaciones de notificador, en caso de notificación infructuosa (desplegar opciones: dirección inexistente, dirección incompleta)	Obligatorio
Datos de la constancia de notificación a tercero/reclamante	
Nombres o razón social del reclamante	Obligatorio
Numero de Resolución a notificar	Obligatorio
Código de Reclamo	Obligatorio
Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Obligatorio
Nueva dirección a la que se vuelve a notificar, en caso de provenir de notificación infructuosa	Opcional
Fecha consignada en el cargo de Notificacion Fisica de la Resolucion en Primera Instancia (En caso provenga de notificación electrónica infructuosa)	Obligatorio
Hora consignada en la Notificacion Física de la Resolucion en Primera Instancia (En caso provenga de notificación electrónica infructuosa)	Obligatorio
Nombre y apellido de persona que recibe notificación	Obligatorio
Tipo de documento legal de persona que recibe notificación	Obligatorio
Número del documento legal de identificación de persona que recibe notificación	Obligatorio
Relación de persona que recibe con reclamante	Obligatorio
Firma de persona que recibe notificación (Elegir opción) 1. Sí 2. No	Obligatorio
Datos de la constancia de notificación electrónica	
Fecha de Envio de la Notificacion Electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica o ser reclamo Web)	Obligatorio
Hora de envío que registra la notificación electronica de la Resolucion en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica o ser reclamo Web)	Obligatorio
Fecha que registra en la Notificacion Electronica de la Resolucion en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica o ser reclamo Web)	Obligatorio
Hora que registra en Notificacion Electronica de la Resolucion en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica o ser reclamo Web)	Obligatorio
Dirección Electrónica a la que se envía la Resolución de Primera Instancia	Obligatorio
Numero de Resolución de Primera Instancia notificada	Opcional
Número o código de Reclamo	Opcional
Fecha de notificación reconocida por el reclamante en formulario de apelación	Opcional

DATOS Elevación del Expediente de RQJ	Elevación Digital/Portal web
Datos de la Empresa Operadora:	
Razón social de la empresa operadora	Obligatorio
Número del Registro Único de Contribuyentes de la empresa operadora.	Obligatorio
Correo electrónico para efectos de notificación.	Obligatorio
Carta de elevación al TRASU:	
Número de carta de elevación a Segunda Instancia.	Obligatorio
Fecha de la carta de elevación a Segunda Instancia.	Obligatorio
Número de folios	No aplica
Tipo de expediente elevado: Recurso de Apelación o Queja	Obligatorio
Identificación del Reclamo:	
Código de servicio contratado.	Obligatorio
Número de abonado o contrato de servicio.	Obligatorio
Número del servicio(s) reclamado(s) o número (s) de cuenta (s)	Obligatorio
Servicio (Selección según árbol de concepto)	Obligatorio

Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE

1. Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE (Especificando si documento requiere valor legal o no, también si los datos son obligatorios u opcionales).

Concepto y sub-concepto reclamado en la empresa operadora.	Obligatorio
Número del recibo reclamado (si es facturación y cobro)	Obligatorio
Fecha de emisión del recibo reclamado (si es facturación y cobro).	Obligatorio
Fecha de vencimiento del recibo reclamado (si es facturación y cobro).	Obligatorio
Monto del reclamo (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro, no admite "," pero si "." para la separacion de decimales)	Obligatorio
Moneda de monto reclamado. (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro)	Obligatorio
Tipo de documentos de ajuste (Elegir opción) 1. Carta de ajuste 2. Nota de crédito	Opcional
Número de documentos de ajuste (Elegir opción) 1. Número de Carta de ajuste 2. Número de Nota de crédito	Opcional
Monto ajustado (en caso se trate de reclamos de facturación y cobro, no admite "," pero si "." para la separacion de decimales)	Opcional
Moneda de monto ajustado. (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro)	Opcional
Sumilla sobre el motivo de la apelación / queja.	Obligatorio
Medios probatorios actuados. (opción desplegable por servicio/materia/submateria)	Opcional
Información al Procedimiento:	
Código del problema del Sistema de Gestión de Usuarios (en caso se derive de una gestión del Sistema de Gestión de Usuarios)	Obligatorio
Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	Obligatorio* * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo
Fecha de presentación del reclamo asignado por la empresa operadora.	Obligatorio* * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo
Medio utilizado para la presentación del reclamo en Primera Instancia (telefónico, personal, escrito, web, Hoja de Reclamación, aplicaciones, Sistema de Gestión de Usuarios u otros medios).	Obligatorio* * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo
Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Obligatorio* * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo
Dirección Electrónica para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación)	Obligatorio* * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo
Apelación se presentó después de la emisión de la resolución de primera instancia? (Responder: SI/NO)	Obligatorio
Número de la Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Obligatorio*, condic. a respuesta SI * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite
Fecha de Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Obligatorio*, condic. a respuesta SI * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite
Sentido de la Resolución de Primera Instancia (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc.).	Obligatorio*, condic. a respuesta SI * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite
Fecha de Notificación de la Resolución en Primera Instancia.	Obligatorio*, condic. a respuesta SI * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite
moneda del monto a ajustar en la Resolución de Primera Instancia	Opcional
monto ajustado en la Resolucion de Primera Instancia	Opcional
Fecha de resolución que declara inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Obligatorio
Número de resolución que declara inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Obligatorio
Fecha de notificación de resolución que declara inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible.	Obligatorio

Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE

1. Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE (Especificando si documento requiere valor legal o no, también si los datos son obligatorios u opcionales).

Fecha de subsanación de inadmisibilidad de reclamo,, en caso se haya se declarado inadmisible.	Obligatorio
Fecha de presentación del recurso de queja por el usuario en la empresa operadora.	Obligatorio
Medio utilizado para la interposición del recurso de la queja (telefónico, personal, escrito, web, Hoja de Reclamación, aplicaciones u otros medios).	Obligatorio
Código o número de queja asignado por la empresa operadora (debe permitir caracteres alfanuméricos)	Obligatorio
Materia de Queja (en caso se trate de RQJ)	Obligatorio
Se emitió Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ? 1. Si 2. No	Obligatorio
Fecha de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio
Número de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio
Fecha de notificación de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio
Fecha de subsanación de inadmisibilidad de RA, o RQJ en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio
Datos del Abonado:	
Nombres del abonado	Obligatorio
Apellidos del abonado	Obligatorio
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del abonado	Obligatorio
Número de documento legal de identificación del abonado	Obligatorio
Dirección del abonado	Obligatorio
Datos del Reclamante:	
Nombres o razón social del reclamante	Obligatorio
Apellidos del reclamante	Obligatorio
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del reclamente	Obligatorio
Número de documento legal de identificación del reclamente	Obligatorio
Dirección del reclamante	Obligatorio
Datos del Quejoso	
Nombres o razón social del quejoso	Obligatorio
Apellidos del quejoso	Obligatorio
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del quejoso	Obligatorio
Número de documento legal de identificación del quejoso	Obligatorio
Dirección del quejoso	Obligatorio
Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en Primera Instancia	Obligatorio (en caso exista aceptación o reclamo sea por web) Opcional para otros casos
Dirección Electrónica para la notificacion electronica (en caso exista aceptación)	Obligatorio
Datos del Representante (en caso se trate de persona jurídica o sea representante de una persona natural)	
Nombres del representante	Obligatorio
Apellidos del representante	Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del representante	Obligatorio
Número de documento legal de identificación del representante	Obligatorio
Dirección Procesal:	
Dirección legal o procesal del reclamante, apelante o quejoso	Obligatorio
Código de ubicación geográfica (Departamento, Provincia, Distrito)	Obligatorio
Otros	
Telefono de contacto del Usuario	Opcional
Dirección de la facturación (donde se emiten los recibos)	Opcional
Dirección de instalación	Opcional
Direccion alterna para efectos de notificacion fisica	Opcional
Datos de la notificación de reclamo	
Tipo de notificación (selección) 1. Electrónica 2. Tercero/Reclamante 3. Tercero/Reclamante, con notificación electrónica infructuosa. 4. Tercero/Reclamante, con notificación física infructuosa. 5. Bajo puerta con acta de primera visita 6. Bajo puerta, con notificación electrónica infructuosa 7. Bajo puerta, con notificación física infructuosa	Obligatorio
Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	
Se negó a recibir cargo en primera visita (opción para marcar)	Opcional
Código de Reclamo	Obligatorio
Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Obligatorio
Nueva dirección a la que se vuelve a notificar, en caso provenga de notificación infructuosa	Opcional
Nombres o razón social del reclamante	Obligatorio
Fecha consignada en el cargo de Notificacion Fisica de la Resolucion en Primera Instancia (En caso provenga de notificación electrónica infructuosa)	Obligatorio

Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE

1. Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE (Especificando si documento requiere valor legal o no, también si los datos son obligatorios u opcionales).

Hora consignada en el cargo de Notificacion Física de la Resolucion en Primera Instancia (En caso provenga de notificación electrónica infructuosa)	Obligatorio
Nombre y apellido de notificador	Obligatorio
Número de documento legal de identificación del notificador	Obligatorio
Firma del notificador (Elegir opción) 1. Sí 2. No	Obligatorio
Datos de los colindantes Derecho (Elegir opción) 1. Número 2. Manzana y lote 3. No visible o no tiene. Permitir caracteres alfanuméricos.	Obligatorio
Datos de los colindantes Izquierdo (Elegir opción) 1. Número 2. Manzana y lote 3. No visible o no tiene. Permitir caracteres alfanuméricos.	Obligatorio
Si se ha marcado: no visible o no tiene en los campos de los datos de ambos colindantes (derecho e izquierdo) (Elegir opción) 1. Número de la casa del Frente (debería figurar campos para número o manzana y lote) 2. Número de Suministro eléctrico 3. Número de Poste eléctrico	Obligatorio
Características de la fachada (Elegir 2 opciones) 1. Número de piso 2. Color de fachada 3. Material de la Puerta 4. Otros datos	Obligatorio
Acta de primera visita	
Fecha consignada en el acta de primera visita en que se realiza la primera visita	Obligatorio
Hora consignada en el acta de primera visita en que se realiza la primera visita	Obligatorio
Fecha en la que realizará segunda visita	Obligatorio
Hora aproximada en la que realizará segunda visita	Obligatorio
Numero de Resolución a notificar	Obligatorio
Código de Reclamo	Obligatorio
Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Obligatorio
Nueva dirección a la que se vuelve a notificar, en caso de provenir de notificación infructuosa	Opcional
Nombres o razón social del reclamante	Obligatorio
Nombre y apellido de notificador	Obligatorio
Número de documento legal de identificación del notificador	Obligatorio
Número del documento legal de identificación del notificador	Obligatorio
Firma del notificador (Elegir opción) **1. Sí** **2. No**	Obligatorio
Observaciones de notificador, en caso de notificación infructuosa (desplegar opciones: dirección inexistente, dirección incompleta)	Obligatorio
Datos de la constancia de notificación a tercero/reclamante	
Nombres o razón social del reclamante	Obligatorio
Numero de Resolución a notificar	Obligatorio
Código de Reclamo	Obligatorio
Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Obligatorio
Nueva dirección a la que se vuelve a notificar, en caso de provenir de notificación infructuosa	Opcional
Fecha consignada en el cargo de Notificacion Fisica de la Resolucion en Primera Instancia (En caso provenga de notificación electrónica infructuosa)	Obligatorio
Hora consignada en la Notificacion Física de la Resolucion en Primera Instancia (En caso provenga de notificación electrónica infructuosa)	Obligatorio
Nombre y apellido de persona que recibe notificación	Obligatorio
Tipo de documento legal de persona que recibe notificación	Obligatorio
Número del documento legal de identificación de persona que recibe notificación	Obligatorio
Relación de persona que recibe con reclamante	Obligatorio
Firma de persona que recibe notificación (Elegir opción) 1. Sí 2. No	Obligatorio
Datos de la constancia de notificación electrónica	
Fecha de Envio de la Notificacion Electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica o ser reclamo Web)	Obligatorio
Hora de envío que registra la notificación electronica de la Resolucion en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica o ser reclamo Web)	Obligatorio
Fecha que registra en la Notificacion Electronica de la Resolucion en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica o ser reclamo Web)	Obligatorio
Hora que registra en Notificacion Electronica de la Resolucion en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica o ser reclamo Web)	Obligatorio
Dirección Electrónica a la que se envía la Resolución de Primera Instancia	Obligatorio
Numero de Resolución de Primera Instancia notificada	Opcional
Número o código de Reclamo	Opcional

Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE

1. Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE (Especificando si documento requiere valor legal o no, también si los datos son obligatorios u opcionales).

Datos Presentación de Cartas de Cumplimiento	Elevación Digital/Portal web
Número de expediente	Obligatorio
Resolución del TRASU	Obligatorio
Informa cumplimiento / Inejecutable (elegir opción)	Obligatorio
Fecha de Cumplimiento (en caso de informar cumplimiento)	Obligatorio
Número de Carta de Cumplimiento	Obligatorio

OM-04-C

Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE

1. Ficha de datos y documentos por cada tipo, materia y sub materia TO-BE (Especificando si documento requiere valor legal o no, también si los datos son obligatorios u opcionales).

DOCUMENTOS

Elevación del Expediente de RA		TIPO DE ELEVACIÓN	SEGURIDAD JURÍDICA (de ser FISICO)	SEGURIDAD JURÍDICA DIGITAL	SEGURIDAD JURÍDICA PORTAL	Tipo/Materia/Submateria
Carta de elevación	Obligatorio	FISICO	Digitalización con VL	No aplica	No aplica	Todas
Carátula	Obligatorio	FISICO	Digitalización con VL	No aplica	No aplica	Todas
Reclamo	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Documentos adjuntos al reclamo	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Poder (1ra instancia)	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Recibo (si es reclamo por facturación)	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Nota de crédito (si es reclamo por facturación/cobro)	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Facturación/cobro
Carta de ajuste (si es reclamo por facturación/cobro)	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Facturación/cobro
Medios Probatorios	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Resolución de primera instancia (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Firma Digital o Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Resolución de inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya declarado inadmisible	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Firma Digital o Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Otra resolución	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Firma Digital o Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Notificación de la resolución de primera instancia física, de ser notificación física	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Notificación de la resolución de primera instancia física infructuosa, de existir notificación física infructuosa	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Notificación de la resolución de primera instancia electrónica, de ser notificación electrónica	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Notificación de la resolución de primera instancia electrónica infructuosa, de existir notificación electrónica infructuosa	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Notificación de la resolución de primera instancia física a nueva dirección, en caso provenga de una notificación infructuosa	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Recurso de Apelacion	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Documentos adjuntos al recurso de apelación	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Poder (2da instancia, en caso sea representante distinto)	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Descargos	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Índice digital	Obligatorio	DIGITAL	No aplica	Firma Digital	Firma Digital	Todas

Elevación del Expediente de RQJ		TIPO DE ELEVACIÓN	SEGURIDAD JURÍDICA (de ser FISICO)	SEGURIDAD JURÍDICA DIGITAL	SEGURIDAD JURÍDICA PORTAL	Tipo/Materia/Submateria
Carta de elevación	Obligatorio	FISICO	Digitalización con VL	No aplica	No aplica	Todas
Carátula	Obligatorio	FISICO	Digitalización con VL	No aplica	No aplica	Todas
Reclamo (excepto en no permitir la presentación de reclamo	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Documentos adjuntos al reclamo	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Poder (1ra instancia)	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Recibo (si es reclamo por facturación)	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Medios Probatorios	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Resolución de primera instancia solo si es queja por falta de respuesta	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Firma Digital o Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Resolución de inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya declarado inadmisible	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Firma Digital o Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Otra resolución	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Firma Digital o Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Notificación de la resolución de primera instancia física, de ser notificación física	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Notificación de la resolución de primera instancia física infructuosa, de existir notificación física infructuosa	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Notificación de la resolución de primera instancia electrónica, de ser notificación electrónica	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Notificación de la resolución de primera instancia electrónica infructuosa, de existir notificación electrónica infructuosa	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Notificación de la resolución de primera instancia física a nueva dirección, en caso provenga de una notificación infructuosa	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Formulario de Queja	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Documentos adjuntos a la queja	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Poder (representante en la queja)	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Nota de crédito (si es reclamo por facturación/cobro)	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Facturación/cobro
Carta de ajuste (si es reclamo por facturación/cobro)	Opcional	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Facturación/cobro
Descargos	Obligatorio	FÍSICO/DIGITAL/PORTAL	Digitalización con VL	Declaración Jurada	Declaración Jurada	Todas
Índice digital	Obligatorio	DIGITAL	No aplica	Firma Digital	Firma Digital	Todas

Presentación de Abierto por Cargo RA		TIPO DE ELEVACIÓN	SEGURIDAD JURÍDICA (de ser FISICO)	SEGURIDAD JURÍDICA DIGITAL	SEGURIDAD JURÍDICA PORTAL	Tipo/Materia/Submateria
Copia de resolución impugnada	Obligatorio	FÍSICO/PORTAL	Digitalización con VL	No aplica	Declaración Jurada "Check"	Todas
Formulario o Constancia de presentación de la Apelación	Obligatorio	FÍSICO/PORTAL	Digitalización con VL			Todas
Formulario de Reclamo	Obligatorio(*)	FÍSICO/PORTAL	Digitalización con VL			Todas

Presentación de Abierto por Cargo RQJ		SEGURIDAD JURÍDICA FISICO	SEGURIDAD JURÍDICA (de ser FISICO)	SEGURIDAD JURÍDICA DIGITAL	SEGURIDAD JURÍDICA PORTAL	Tipo/Materia/Submateria
Formulario o Constancia de presentación de la RQJ	Obligatorio	FÍSICO/PORTAL	Digitalización con VL	No aplica	Declaración Jurada "Check"	Todas
Formulario de Reclamo	Obligatorio(*)	FÍSICO/PORTAL	Digitalización con VL			Todas

Presentación de Información Adicional al Expediente		TIPO DE ELEVACIÓN	SEGURIDAD JURÍDICA (de ser FISICO)	SEGURIDAD JURÍDICA DIGITAL	SEGURIDAD JURÍDICA PORTAL	Tipo/Materia/Submateria
Información Adicional de EO (MAS DE 500 000 y/o EOs con menos de 500 000 que se acojan)	Opcional	DIGITAL	No aplica	Firma Digital + Declaración Jurada	No aplica	Todas
Información Adicional de EO (MENOS DE 500 000)	Opcional	FÍSICO	Digitalización con VL	No aplica	No aplica	Todas
Información Adicional de EO (MENOS DE 500 000)	Opcional	PORTAL	No aplica	No aplica	Firma Digital + Declaración Jurada	Todas
Información Adicional de usuario	Opcional	FISICO Y PORTAL	Digitalización con VL	No aplica	Declaración Jurada "Check"	Todas

Carta de Cumplimiento (en caso de Fundados/Parcialmente y otros que TRASU ordene)		TIPO DE ELEVACIÓN	SEGURIDAD JURÍDICA (de ser FISICO)	SEGURIDAD JURÍDICA DIGITAL	SEGURIDAD JURÍDICA PORTAL	Tipo/Materia/Submateria
Carta de Cumplimiento de EO (MAS DE 500 000 y/o EOs con menos de 500 000 que se acojan)	Obligatorio	DIGITAL	No aplica	Firma Digital + Declaración Jurada	No aplica	Todas
Medios Probatorios (MAS DE 500 000 y/o EOs con menos de 500 000 que se acojan)	Opcional	FISICO Y PORTAL	No aplica	Firma Digital + Declaración Jurada	No aplica	Todas
Carta de Cumplimiento de EO (MENOS DE 500 000)	Obligatorio	FISICO Y PORTAL	Digitalización con VL	No aplica	Firma Digital	Todas
Medios Probatorios (MENOS DE 500 000)	Opcional	FISICO Y PORTAL	Digitalización con VL	No aplica	Declaración Jurada	Todas

Denuncias		TIPO DE ELEVACIÓN	SEGURIDAD JURÍDICA (de ser FISICO)	SEGURIDAD JURÍDICA DIGITAL	PORTAL WEB	Tipo/Materia/Submateria
Formulario de denuncia	Obligatorio	FISICO Y PORTAL	No aplica	No aplica	Declaración Jurada "Check"	Todas
Resolución de primera instancia (en casos de denuncias por incumplimiento a la resolución de primera instancia)	Obligatorio	FISICO Y PORTAL	No aplica	No aplica	Declaración Jurada "Check"	Denuncia por incumplimiento de resolución de primera instancia
Constancia SAR (en casos de denuncias por incumplimiento de SAR)	Obligatorio	FISICO Y PORTAL	No aplica	No aplica	Declaración Jurada "Check"	Denuncias por incumplimiento de SAR
Constancia SAP (en casos de denuncias por incumplimiento de SAP)	Obligatorio	FISICO Y PORTAL	No aplica	No aplica	Declaración Jurada "Check"	Denuncias por incumplimiento de SAP
Constancia SARA (en casos de denuncias por incumplimiento SARA)	Obligatorio	FISICO Y PORTAL	No aplica	No aplica	Declaración Jurada "Check"	Denuncias por incumplimiento de SARA
Información adicional a Denuncias	Opcional	FISICO Y PORTAL	No aplica	No aplica	Declaración Jurada "Check"	Todas

Presentación de Información Adicional relacionada a Denuncias (EOS)		TIPO DE ELEVACIÓN	SEGURIDAD JURÍDICA (de ser FISICO)	SEGURIDAD JURÍDICA DIGITAL	PORTAL WEB	Tipo/Materia/Submateria
Información Adicional relacionada a Denuncias (MAS DE 500 000 y/o EOs con menos de 500 000 que se acojan)	Obligatorio	DIGITAL	No aplica	Firma Digital + Declaración Jurada	No aplica	Todas
Medios Probatorios (MAS DE 500 000 y/o EOs con menos de 500 000 que se acojan)	Obligatorio	DIGITAL	No aplica	Firma Digital + Declaración Jurada	No aplica	
Información Adicional relacionada a Denuncias (MENOS DE 500 000)	Obligatorio	FISICO Y PORTAL	Digitalización con VL	No aplica	Firma Digital + Declaración Jurada	Todas
Medios Probatorios (MENOS DE 500 000)	Obligatorio	FISICO Y PORTAL	Digitalización con VL	No aplica	Firma Digital + Declaración Jurada	

OM-06

Preguntas/respuestas para identificación del tipo, materia y submateria TO-BE

1. Lista de preguntas/respuestas para identificación del tipo, materia y submateria TO-BE.

Opciones deberán desplegarse. Primero, Selección el tipo de servicio, Después, el tipo de problema (concepto) y el detalle de problema (subconcepto)

PREGUNTAS PARA DETERMINAR MATERIAS (RECURSOS DE APELACIÓN)	SERVICIO	CONCEPTO	SUBCONCEPTO
1. En qué servicio se presentan los problemas? (selección)			
Telefonía fija			
Servicio móvil prepago			
Servicio móvil postpago			
Internet de acceso fijo			
Internet móvil			
Televisión de paga			
Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo			
Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga			
Empaquetado: Internet Fijo y televisión de paga			
Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga			
Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable			
Teléfonos públicos			
Llamadas de larga distancia internacional- Fija			
Llamadas de larga distancia internacional- Servicio móvil			
Llamadas de larga distancia nacional			
2. Cuál crees que es el origen de tu problema? (seleccionar)			
Problemas con la activación de mi servicio			
He solicitado un servicio y no me lo activaron. Estoy aun a la espera	Aplica a todos los servicios	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN
Me cobran por un servicio que aún no activan.	Aplica a todos los servicios	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA
Problemas con la instalación			
No me instalaron el servicio y estoy aun a la espera	Telefonía fija Internet de acceso fijo Televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable.	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN
Me cobran por un servicio que aún no instalan.	Telefonía fija Internet de acceso fijo Televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable.	INSTALACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR INSTALACIÓN NO EJECUTADA
Problemas con el traslado de mi servicio (cambiar el lugar de instalación del servicio)			
El personal de la empresa se niega a recibir mi pedido de cambio de plan	Telefonía fija Internet de acceso fijo Televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable.	TRASLADO	NEGATIVA A SOLICITUD DE TRASLADO
La empresa no realizó el traslado	Telefonía fija Internet de acceso fijo Televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable.	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO
Solicité un traslado pero no me respondieron	Telefonía fija Internet de acceso fijo Televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable.	TRASLADO	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE TRASLADO
La empresa no realizó el traslado y me sigue cobrando	Telefonía fija Internet de acceso fijo Televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable. Otros (especificar)	TRASLADO	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR TRASLADO NO EJECUTADO
Solicité la terminación del contrato			
La empresa no ejecutó mi pedido de baja	Aplica a todos los servicios	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA
Pedí la baja pero me continuaron cobrando	Aplica a todos los servicios	BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA
Solicité una suspensión temporal			
La empresa no ejecutó mi pedido de suspensión temporal	Aplica a todos los servicios	SUSPENSIÓN SOLICITADA	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN
Pedí la suspensión temporal pero me continuaron cobrando por el periodo de suspensión	Aplica a todos los servicios	SUSPENSIÓN SOLICITADA	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICIT
Tengo problemas de calidad (selecciona el problema)			
Intermitencias, Interferencias, problemas de señal	Aplica a todos los servicios	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL
Mi servicio está averiado	Telefonía fija Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable	CALIDAD	AVERÍA DEL SERVICIO

PREGUNTAS PARA DETERMINAR MATERIAS (RECURSOS DE APELACIÓN)	SERVICIO	CONCEPTO	SUBCONCEPTO
Cobertura	Servicio móvil prepago Servicio móvil postpago Internet móvil Televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable Llamadas de larga distancia internacional- Fija Llamadas de larga distancia internacional- Servicio Móvil Llamadas de larga distancia nacional Otros (especificar)	CALIDAD	COBERTURA
velocidad	Servicio móvil prepago Servicio móvil postpago Internet de acceso fijo Internet móvil Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable Teléfonos públicos	CALIDAD	VELOCIDAD
El personal técnico me informó que no es posible otorgar la velocidad que contraté	Internet de acceso fijo Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable Teléfonos públicos	CALIDAD	PAR NO SOPORTA CAPACIDAD CONTRATADA
No solicité la contratación de un servicio o equipo			
No reconozco la contratación de línea o servicio de telecom	Aplica a todos los servicios	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL
No reconozco la contratación servicio adicional (paquetes, bolsa de minutos, otros servicios adicionales)	Aplica a todos los servicios	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS
No reconozco la renovación de equipo	Servicio móvil prepago Servicio móvil postpago Internet móvil Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO
Problemas con la portabilidad o cambio de empresa manteniendo mi número telefónico			
Deseo portar pero la nueva empresa se negó a recibir mi solicitud	Telefonía fija Servicio móvil prepago Servicio móvil postpago Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable ▫	PORTABILIDAD	NEGATIVA A RECIBIR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD
Deseo portar pero mi actual empresa rechazó mi solicitud	Telefonía fija Servicio móvil prepago Servicio móvil postpago Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable ▫	PORTABILIDAD	RECHAZO A SOLICITUD DE PORTABILIDAD
No solicité la portabilidad (cambio de empresa operadora)	Telefonía fija Servicio móvil prepago Servicio móvil postpago Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable ▫	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO PARA EFECTUAR PORTABILIDAD
Solicité la portabilidad pero no existe cobertura en mi zona	Telefonía fija Servicio móvil prepago Servicio móvil postpago Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable ▫	PORTABILIDAD	FALTA DE COBERTURA
Tengo un reclamo a mi favor por portabilidad (por falta de consentimiento o por falta de cobertura) pero la empresa aún no retorna mi número a mi operador original	Telefonía fija Servicio móvil prepago Servicio móvil postpago Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable ▫	PORTABILIDAD	FALTA DE RETORNO DEL NUMERO TELEFÓNICO A OPERADOR ANTERIOR
Facturación o cobro (seleccionar)			
Considero que la empresa ha calculado mal los consumos facturados	Telefonía fija Servicio móvil postpago Internet móvil Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable Teléfonos públicos Llamadas de larga distancia internacional- Fija Llamadas de larga distancia internacional- Servicio Móvil Llamadas de larga distancia nacional	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONCEPTOS FACTURABLES
Ya pagué este recibo	Aplica a todos los servicios, menos a servicio móvil prepago	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO
Me están cobran importes de periodos pasados.	Aplica a todos los servicios, menos a servicio móvil prepago	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE

PREGUNTAS PARA DETERMINAR MATERIAS (RECURSOS DE APELACIÓN)	SERVICIO	CONCEPTO	SUBCONCEPTO
Me cobran un importe diferente por el equipo contratado. No estoy conforme con la cuota de equipo facturada.	Telefonía fija Servicio móvil postpago Internet móvil Televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL
No realicé llamadas, datos o SMS facturados como adicionales	Telefonía fija Servicio móvil postpago Internet móvil Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable Teléfonos públicos Llamadas de larga distancia internacional- Fija Llamadas de larga distancia internacional- Servicio Móvil Llamadas de larga distancia nacional	FACTURACIÓN Y COBRO	CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS
No reconozco Roaming facturado. (Consumos realizados en el extranjero no reconocidos)	Servicio móvil postpago	FACTURACIÓN Y COBRO	ROAMING INTERNACIONAL
Me facturan consumos adicionales a una tarifa diferente a la contratada	Telefonía fija Servicio móvil postpago Internet móvil Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable Teléfonos públicos Llamadas de larga distancia internacional- Fija Llamadas de larga distancia internacional- Servicio Móvil Llamadas de larga distancia nacional	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFAS APLICADAS A CONSUMOS ADICIONALES
No me corresponde pagar el cargo por reconexión	Aplica a todos los servicios	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR REACTIVACIÓN
No autoricé que incluyan en mi recibo un servicio OTT (Netflix, Clarovideo, Disney+, Amazon Prime, MovistarPlay, etc.)	Telefonía fija Servicio móvil postpago Internet de acceso fijo Internet móvil Televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT
No estoy de acuerdo con la cuota de financiamiento que me han facturado	Aplica a todos los servicios, menos a servicio móvil prepago	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO
Pagué oportunamente mi recibo pero me cobran mora o interés	Aplica a todos los servicios, menos a servicio móvil prepago	FACTURACIÓN Y COBRO	INTETRES, MORA, IGV
Me facturan conceptos que no reconozco haber consumido	Aplica a todos los servicios, menos a servicio móvil prepago	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES
Me cobran un concepto de equipo (reintegro o penalidad) pero no me informaron de este cobro o considero que es excesivo	Servicio móvil postpago Internet móvil	FACTURACIÓN Y COBRO	REINTEGRO DE PRECIO DE EQUIPO
No tengo servicio			
Mi servicio está suspendido por falta de pago	Aplica a todos los servicios	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
Mi servicio está suspendido y no estoy conforme. (suspensión injustificada)	Aplica a todos los servicios	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA
Mi servicio fue dado de baja y no estoy conforme (baja	Aplica a todos los servicios	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA
Mi servicio está averiado y no puedo utilizarlo	Aplica a todos los servicios	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN
Me indicaron que mi servicio se utilizó en un centro penitenciario (penal) y no estoy conforme	Servicio móvil prepago Servicio móvil postpago Internet móvil	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN USO PROHIBIDO
Realicé el pago de mi servicio pero sigue suspendido	Aplica a todos los servicios	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN, PESE A PAGO
Me informaron que mi línea está a nombre de otra persona	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD
No se cumple con lo ofrecido (promociones, ofrecimientos, contratos)			
Me cobran una tarifa distinta a la contratada	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA
No se cumple con alguna condición ofrecida (ejem: me otorgan menos minutos, datos, etc.)	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA
No me informaron sobre el incremento de mi plan	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	INCUMPLIMIENTO	INCREMENTO TARIFARIO
No me dieron información clara sobre el servicio	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN
No se cumple con una oferta temporal o promoción (ejm: duplicar mi saldo, descuentos en recibos, etc.)	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN
No me asignaron el saldo completo en un periodo	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO
Me descontaron de manera injustificada mi saldo	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS
Problemas con cambios de planes (migración de plan)			
El personal de la empresa me puso una condición para cambiar de	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
El personal de la empresa se niega a recibir mi pedido de cambio	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
Pedí un cambio de plan pero no respondieron	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN
Pedí un cambio de plan pero no lo ejecutan. Sigo con el plan anteri	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN
Pedí un cambio de plan pero me siguen cobrando el plan anterior	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN
La empresa cambió mi plan sin mi autorización	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA
Problemas con recargas de tarjetas			
No me asignaron el saldo completo de una recarga	Telefonía fija Servicio móvil prepago Servicio móvil postpago Internet móvil Televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable Llamadas de larga distancia internacional- Fija Llamadas de larga distancia internacional- Servicio Móvil Llamadas de larga distancia nacional	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO

PREGUNTAS PARA DETERMINAR MATERIAS (RECURSOS DE APELACIÓN)	SERVICIO	CONCEPTO	SUBCONCEPTO
Me descontaron de manera injustificada mi saldo	Telefonía fija Servicio móvil prepago Servicio móvil postpago Internet móvil Televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable Llamadas de larga distancia internacional- Fija Llamadas de larga distancia internacional- Servicio Móvil Llamadas de larga distancia nacional	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO
Realicé una recarga y me cobran una tarifa que no me corresponde	Telefonía fija Servicio móvil prepago Servicio móvil postpago Internet móvil Televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga Empaquetado: Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, Internet Fijo y televisión de paga Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet Fijo y televisión por cable Llamadas de larga distancia internacional- Fija Llamadas de larga distancia internacional- Servicio Móvil Llamadas de larga distancia nacional	RECARGAS	TARIFA NO RECONOCIDA
No me llega algún recibo	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos y Servicio móvil prepago	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA
Pedí un fraccionamiento durante el periodo de emergencia sanitaria y no se cumple con lo acordado	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos y Servicio móvil prepago	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA
He solicitado una facturación detallada y no cumplen	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos y Servicio móvil prepago	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA
He solicitado el detalle de llamadas entrantes y no cumplen	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA
No me permiten contratar un servicio	Aplica a todos los servicios	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA
La empresa se negó a darme facilidades de pago durante la emergencia sanitaria	Aplica a todos los servicios menos a Teléfonos públicos y Servicio móvil prepago	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SANITARIA)	NO APLICA

PREGUNTAS (QUEJAS)	SERVICIOS	TRANSGRESIÓN	DATOS IMPORTANTES A INDICAR
no tienes respuesta a tu reclamo	Aplica a todos los servicios	queja por no contestación oportuna	
suspendieron el servicio a pesar del monto que reclamaste	Aplica a todos los servicios	queja por suspensión del servicio con reclamo en trámite	
presentaste una queja o apelación y no fue elevado al Tribunal	Aplica a todos los servicios	queja por no elever RA o queja por no elevar RQJ	
empresa operadora te requiere el monto reclamado en una carta o recibo	Aplica a todos los servicios	queja por requerimiento de pago con reclamo en trámite adjuntar el documento	
empresa operadora no permite registrar un reclamo por el canal telefonico	Aplica a todos los servicios	queja por no permitir la presentación de reclamo	canal: telefónico
	Aplica a todos los servicios		fecha: en que intento presentar reclamo
	Aplica a todos los servicios		materia de reclamo y sub materia de reclamo
	Aplica a todos los servicios		
la empresa operadora no permite registrar un reclamo por el canal web	Aplica a todos los servicios	queja por no permitir la presentación de reclamo	canal: web
	Aplica a todos los servicios		fecha: en que intento presentar reclamo
	Aplica a todos los servicios		materia de reclamo y sub materia de reclamo
	Aplica a todos los servicios		adjuntar capturas de pantalla
la empresa operadora no permite registrar un reclamo por canal presencial	Aplica a todos los servicios	queja por no permitir la presentación de reclamo	canal: presencial
	Aplica a todos los servicios		fecha: en que intento presentar reclamo
	Aplica a todos los servicios		materia de reclamo y sub materia de reclamo
	Aplica a todos los servicios		indicar oficina donde se negó el reclamo
la empresa operadora no permite registrar un recurso de apelación por canal telefónico	Aplica a todos los servicios	queja por no permitir la presentación de recurso de apelación	canal: telefónico
	Aplica a todos los servicios		fecha: en que intento presentar recurso de apelación
	Aplica a todos los servicios		materia de reclamo y código de reclamo
la empresa operadora no permite registrar un recurso de apelación por el canal web	Aplica a todos los servicios	queja por no permitir la presentación de recurso de apelación	canal: web
	Aplica a todos los servicios		fecha: en que intento presentar el recurso de apelación
	Aplica a todos los servicios		materia de reclamo y código de reclamo
	Aplica a todos los servicios		adjuntar capturas de pantalla
la empresa operadora no permite registrar un recurso de apelación por canal presencial	Aplica a todos los servicios	queja por no permitir la presentación de recurso de apelación	canal: presencial
	Aplica a todos los servicios		fecha: en que intento presentar el recurso de apelación
	Aplica a todos los servicios		materia de reclamo y código de reclamo
	Aplica a todos los servicios		indicar oficina donde se negó el recurso de apelación
la empresa operadora no permite registrar una queja por canal telefónico	Aplica a todos los servicios	queja por no permitir la presentación de queja	canal: telefónico
	Aplica a todos los servicios		fecha: en que intento presentar la queja
	Aplica a todos los servicios		transgresión y código de reclamo
la empresa operadora no permite registrar una queja por el canal web	Aplica a todos los servicios	queja por no permitir la presentación de queja	canal: web
	Aplica a todos los servicios		fecha: en que intento presentar la queja
	Aplica a todos los servicios		transgresión y código de reclamo
	Aplica a todos los servicios		adjuntar capturas de pantalla
la empresa operadora no permite registrar una queja por canal presencial	Aplica a todos los servicios	queja por no permitir la presentación de queja	canal: presencial
	Aplica a todos los servicios		fecha: en que intento presentar la queja
	Aplica a todos los servicios		transgresión y código de reclamo
	Aplica a todos los servicios		indicar oficina donde se negó la queja
si presentate un reclamo por la vía web, telefónica o presencial y la empresa no te brinda un código	Aplica a todos los servicios	queja por no negativa a brindar código de reclamo	fecha en la que ocurrió la negativa
	Aplica a todos los servicios		concepto y subconcepto de reclamo
	Aplica a todos los servicios		vía si es telefónica, presencial o web
si presentate una queja por la vía web, telefónica o presencial y la empresa no te brinda un código	Aplica a todos los servicios	queja por no negativa a brindar código de la queja	fecha en la que ocurrió la negativa
	Aplica a todos los servicios		transgresion y código de reclamo
	Aplica a todos los servicios		via si es telefónica, presencial o web
si presentate un recurso de apelación por la vía web, telefónica o presencial y la empresa no te brinda un código	Aplica a todos los servicios	queja por no negativa a brindar código de recurso de apelación	fecha en la que ocurrió la negativa
	Aplica a todos los servicios		materia dreclamo y código de reclamo
	Aplica a todos los servicios		via si es telefónica, presencial o web
la empresa operadora no permite realizar el pago de la parte no reclamada	Aplica a todos los servicios	No permitir pago a cuenta	

OM-07

Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado)

1. Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado).
2. Secuencia lógica de llenado de datos en el formulario físico y digital por separado.
3. Datos obligatorios y opcionales por formulario (En caso el formulario sea dinámico en función al tipo, materia y sub materia de reclamo se especifica secuencia).

FORMULARIO	NOMBRE DEL DATO	CLASE	CONCEPTO	SUBCONCEPTO	FORMULARIO FÍSICO OBLIGATORIEDAD	FORMULARIO DIGITAL (VÍA TELEFÓNICO Y WEB) OBLIGATORIEDAD	FORMULARIO FÍSICO SECUENCIA LÓGICA	FORMULARIO DIGITAL SECUENCIA LÓGICA
REGISTRO DE RECLAMOS	Tipo de persona natural o jurídica	Datos del apelante o reclamante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECLAMOS	Nombres del reclamante	Datos del apelante o reclamante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECLAMOS	Apellidos del reclamante	Datos del apelante o reclamante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECLAMOS	Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Datos del apelante o reclamante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECLAMOS	Tipo de documento legal de identificación del reclamante	Datos del apelante o reclamante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECLAMOS	Número de documento legal de identificación del reclamante	Datos del apelante o reclamante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECLAMOS	Dirección del reclamante	Datos del apelante o reclamante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECLAMOS	Aceptación para la notificación electrónica en Primera Instancia	Datos del apelante o reclamante	TODOS	TODOS	Opcional	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECLAMOS	Correo electrónico autorizado por el reclamante para la notificación electrónica (de existir autorización o ser Web)	Datos del apelante o reclamante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECLAMOS	Código de servicio contratado (excepto para reclamos por negativa a contratar)	Datos del identificación del reclamo		TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECLAMOS	Número del servicio(s) reclamado(s) o número (s) de cuenta (s)	Datos del identificación del reclamo		TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECLAMOS	Tipo de servicio	Datos del identificación del reclamo		TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECLAMOS	concepto	Datos del identificación del reclamo		TODOS	Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE RECLAMOS	Subconcepto	Datos del identificación del reclamo		TODOS	Obligatorio	Obligatorio	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Código de reporte por calidad o avería	Datos del identificación del reclamo	Concepto de calidad	Todos los subconceptos deben indicar	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Lugar dónde se presentan los problemas de calidad (*Solo para servicios móviles)	Datos del identificación del reclamo	Concepto de calidad		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Periodo en que se presentan los problemas de calidad (fechas u horarios)	Datos del identificación del reclamo	Concepto de calidad		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Fecha aproximada en que efectuó el pago (adjuntar constancia de pago)	Datos del identificación del reclamo	Concepto de facturación y cobro	Subconcepto pago no procesado indicar	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Indicar el recibo que no le ha sido entregado	Datos del identificación del reclamo	Concepto falta de entrega de recibo	Todos los subconceptos deben indicar	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Dirección física o electrónica a la que correspondía ser notificado.	Datos del identificación del reclamo	Concepto falta de entrega de recibo		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Fecha en que el servicio fue afectado con avería o interrupción/ suspensión por falta de pago, injustificada o por uso prohibido/ la baja injustificada	Datos del identificación del reclamo	Concepto falta del servicio	Todos los subconceptos deben indicar	opcional	opcional	3	3

Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado)

1. Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado).
2. Secuencia lógica de llenado de datos en el formulario físico y digital por separado.
3. Datos obligatorios y opcionales por formulario (En caso el formulario sea dinámico en función al tipo, materia y sub materia de reclamo se especifica secuencia).

FORMULARIO	NOMBRE DEL DATO	CLASE	CONCEPTO	SUBCONCEPTO	FORMULARIO FÍSICO OBLIGATORIEDAD	FORMULARIO DIGITAL (VÍA TELEFÓNICO Y WEB) OBLIGATORIEDAD	FORMULARIO FÍSICO SECUENCIA LÓGICA	FORMULARIO DIGITAL SECUENCIA LÓGICA
REGISTRO DE RECLAMOS	Fecha aproximada en que solicitó la baja o suspensión temporal	Datos del identificación del reclamo	Conceptos baja del servicio solicitada y suspensión solicitada	Todos los subconceptos deben indicar	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Canal empleado	Datos del identificación del reclamo	Conceptos baja del servicio solicitada y suspensión solicitada		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Código de constancia de solicitud (Adjuntar constancia, de ser el caso)	Datos del identificación del reclamo	Conceptos baja del servicio solicitada y suspensión solicitada		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Plan tarifario/ paquete contratado	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento	Subconcepto tarifa distinta a la pactada o condición distinta a la pactada	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Tarifa o condición que le corresponde ser aplicada	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Plan tarifario	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento	Subconcepto incremento tarifario	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Fecha aproximada en que se produjo el incremento tarifario	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Importe al que asciende el incremento tarifario	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Indicar si fue informado o no con el incremento tarifarlo	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Precisar la promoción u oferta que no se ha cumplido, debiendo especificar la denominación de la promoción y/o características de la misma.	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento	Subconcepto incumplimiento de oferta o promoción ofrecida	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Oportunidad en que se le ofreció la promoción (al momento de contratar o con posterioridad a la contratación)	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	En caso la promoción sea posterior a la contratación del servicio, debe precisar la fecha aproximada de la oferta o promoción.	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	En caso la promoción sea posterior a la contratación del servicio, debe precisar el canal empleado y el código que se le hubiera otorgado como constancia de la solicitud.	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Plan tarifario/ paquete contratado/bono promocional del que se deriva el saldo que debe ser asignado	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento	Subconcepto asignación de saldo	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Cantidad de saldo que le corresponde ser asignado	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Periodo en que corresponde la asignación del saldo reclamado	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento		opcional	opcional	3	3

Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado)

1. Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado).
2. Secuencia lógica de llenado de datos en el formulario físico y digital por separado.
3. Datos obligatorios y opcionales por formulario (En caso el formulario sea dinámico en función al tipo, materia y sub materia de reclamo se especifica secuencia).

FORMULARIO	NOMBRE DEL DATO	CLASE	CONCEPTO	SUBCONCEPTO	FORMULARIO FÍSICO OBLIGATORIEDAD	FORMULARIO DIGITAL (VÍA TELEFÓNICO Y WEB) OBLIGATORIEDAD	FORMULARIO FÍSICO SECUENCIA LÓGICA	FORMULARIO DIGITAL SECUENCIA LÓGICA
REGISTRO DE RECLAMOS	Plan tarifario/ paquete contratado/bono promocional del que se deriva el saldo o atributo que ha sido descontado	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento	Subconcepto descuento de saldos o atributos	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Cantidad de saldo o qué atributo le ha sido descontado	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Periodo en que le ha sido descontado el saldo o atributo	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Plan tarifario/ servicio adicional o suplementario	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento	subconcepto Información debe indicar	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Información que le fue omitida o le fue brindada de manera inexacta	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Circunstancias en que le fue brindada la información cuestionada, debiendo indicar fecha aproximada, canal y código otorgado, de ser el caso.	Datos del identificación del reclamo	Concepto incumplimiento		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Fecha aproximada en que solicitó la migración	Datos del identificación del reclamo	Concepto migración	Todos los subconceptos, menos migración no solicitada	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Canal empleado	Datos del identificación del reclamo	Concepto migración		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Código de constancia de solicitud (Adjuntar constancia, de ser el caso)	Datos del identificación del reclamo	Concepto migración		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Plan tarifario al que solicitó migrar	Datos del identificación del reclamo	Concepto migración		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Fecha aproximada en que se produjo la negativa	Datos del identificación del reclamo	Conceptos negativa a contratar, a brindar la facturación detallada, a brindar las llamadas entrantes a dar facilidades de pago	Todos los subconceptos	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Canal empleado	Datos del identificación del reclamo	Conceptos negativa a contratar, a brindar la facturación detallada, a brindar las llamadas entrantes a dar facilidades de pago		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Servicio y plan tarifario que desea contratar	Datos del identificación del reclamo	Conceptos negativa a contratar	Todos los subconceptos	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Periodo al que corresponde la facturación detallada o las llamadas entrantes que solicitó, debiendo especificar los meses respectivos.	Datos del identificación del reclamo	Conceptos negativa a brindar la facturación detallada, a brindar las llamadas entrantes	Todos los subconceptos	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Recibos o documentos de pago para los que solicitó las facilidades de pago.	Datos del identificación del reclamo	Conceptos negativa a dar facilidades de pago	Todos los subconceptos	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Fecha aproximada en que se produjo la negativa	Datos del identificación del reclamo	Concepto Portabilidad	subconcepto negativa a recibir la solicitud de portabilidad	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Canal empleado	Datos del identificación del reclamo	Concepto Portabilidad		opcional	opcional	3	3

Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado)

1. Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado).
2. Secuencia lógica de llenado de datos en el formulario físico y digital por separado.
3. Datos obligatorios y opcionales por formulario (En caso el formulario sea dinámico en función al tipo, materia y sub materia de reclamo se especifica secuencia).

FORMULARIO	NOMBRE DEL DATO	CLASE	CONCEPTO	SUBCONCEPTO	FORMULARIO FÍSICO OBLIGATORIEDAD	FORMULARIO DIGITAL (VÍA TELEFÓNICO Y WEB) OBLIGATORIEDAD	FORMULARIO FÍSICO SECUENCIA LÓGICA	FORMULARIO DIGITAL SECUENCIA LÓGICA
REGISTRO DE RECLAMOS	Motivo de la negativa, de ser el caso	Datos del identificación del reclamo	Concepto Portabilidad		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Fecha aproximada en que se produjo el rechazo	Datos del identificación del reclamo	Concepto Portabilidad	Subconcepto rechazo a solicitud de portabilidad	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Canal empleado	Datos del identificación del reclamo	Concepto Portabilidad		opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Lugar de instalación (fijos) o centro poblado de uso frecuente (móviles)	Datos del identificación del reclamo	Concepto Portabilidad	Subconcepto falta de cobertura	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Motivo del retorno	Datos del identificación del reclamo	Concepto Portabilidad	Subconcepto falta de retorno del número telefónico a operador anterior	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Tarifa que le corresponde ser aplicada	Datos del identificación del reclamo	Conceptos recargas	Subconcepto tarifa no reconocida	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Fecha en que efectuó la recarga materia de asignación o descuento de saldo.	Datos del identificación del reclamo	Conceptos recargas	Subconcepto asignación o descuento de saldo	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Cantidad de saldo que debió ser asignado	Datos del identificación del reclamo	Conceptos recargas	Subconcepto asignación	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Cantidad de saldo que fue descontado indebidamente	Datos del identificación del reclamo	Conceptos recargas	Subconcepto descuento	opcional	opcional	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Información sobre recibo desplegable con las siguientes opciones, número de recibo o fecha o mes de emisión o fecha de vencimiento)	Datos del identificación del reclamo	TODOS	TODOS	Obligatorio (sólo para facturación)	Obligatorio (sólo para facturación)	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Monto del reclamo (no admite "," pero si "." para la separación de decimales)	Datos del identificación del reclamo	TODOS	TODOS	Opcional (sólo para facturación)	Opcional (sólo para facturación)	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Moneda de monto reclamado	Datos del identificación del reclamo	TODOS	TODOS	Obligatorio (sólo para facturación)	Obligatorio (sólo para facturación)	3	3
REGISTRO DE RECLAMOS	Sustento de reclamo	Datos del identificación del reclamo	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	4	4
REGISTRO DE RECLAMOS	Información adicional	Datos del identificación del reclamo	TODOS	TODOS	Opcional	Opcional	5	5
REGISTRO DE RECLAMOS	Firma del reclamante o representante	Datos del identificación del reclamo	TODOS	TODOS	Obligatorio	No aplica	6	No aplica
REGISTRO DE RECLAMOS	Fecha de Presentación de Reclamo	Datos del identificación del reclamo	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	5	5
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Tipo de persona natural o jurídica	Datos del Apelante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Nombres del apelante	Datos del Apelante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Apellidos del apelante	Datos del Apelante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Datos del Apelante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Tipo de documento legal de identificación del apelante	Datos del Apelante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Número de documento legal de identificación del apelante	Datos del Apelante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1

Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado)

1. Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado).
2. Secuencia lógica de llenado de datos en el formulario físico y digital por separado.
3. Datos obligatorios y opcionales por formulario (En caso el formulario sea dinámico en función al tipo, materia y sub materia de reclamo se especifica secuencia).

FORMULARIO	NOMBRE DEL DATO	CLASE	CONCEPTO	SUBCONCEPTO	FORMULARIO FÍSICO OBLIGATORIEDAD	FORMULARIO DIGITAL (VÍA TELEFÓNICO Y WEB) OBLIGATORIEDAD	FORMULARIO FÍSICO SECUENCIA LÓGICA	FORMULARIO DIGITAL SECUENCIA LÓGICA
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Dirección del apelante	Datos del Apelante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Aceptación para la notificación electrónica	Datos del Apelante	TODOS	TODOS	Opcional	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Correo electrónico autorizado por el reclamante para la notificación electrónica (de existir autorización o ser Web)	Datos del Apelante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Nombres del representante	Datos del Representante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Apellidos del representante	Datos del Representante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Tipo de documento legal de identificación del representante	Datos del Representante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Número de documento legal de identificación del representante	Datos del Representante	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Número o código del Servicio reclamado	Datos apelación	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Código de reclamo	Datos apelación	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Número de Resolución apelada	Datos apelación	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Fecha de Emisión de Resolución apelada	Datos apelación	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Fecha de Notificación de Resolución apelada	Datos apelación	TODOS	TODOS	Opcional	Opcional	1	1
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Sustento de Apelación	Datos apelación	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Información adicional	Datos apelación	TODOS	TODOS	Opcional	Opcional	3	3
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Firma del reclamante o representante	Datos apelación	TODOS	TODOS	Obligatorio	No aplica	4	No aplica
REGISTRO DE RECURSO DE APELACIÓN	Fecha de Presentación del Recurso de apelación	Datos apelación	TODOS	TODOS	Obligatorio	Obligatorio	5	3
REGISTRO DE QUEJA	Tipo de persona natural o jurídica	Datos del Quejoso			Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE QUEJA	Nombres o razón social del quejoso	Datos del Quejoso			Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE QUEJA	Apellidos del quejoso	Datos del Quejoso			Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE QUEJA	Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Datos del Quejoso			Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE QUEJA	Tipo de documento legal de identificación del quejoso	Datos del Quejoso			Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE QUEJA	Número de documento legal de identificación del quejoso	Datos del Quejoso			Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE QUEJA	Dirección del quejoso	Datos del Quejoso			Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE QUEJA	Aceptación del usuario para la notificación electrónica	Datos del Quejoso			Opcional	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE QUEJA	Correo electrónico autorizado por el reclamante para la notificación electrónica (de existir autorización o ser Web)	Datos del Quejoso			Obligatorio	Obligatorio	1	1

Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado)

1. Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado).
2. Secuencia lógica de llenado de datos en el formulario físico y digital por separado.
3. Datos obligatorios y opcionales por formulario (En caso el formulario sea dinámico en función al tipo, materia y sub materia de reclamo se especifica secuencia).

FORMULARIO	NOMBRE DEL DATO	CLASE	CONCEPTO	SUBCONCEPTO	FORMULARIO FÍSICO OBLIGATORIEDAD	FORMULARIO DIGITAL (VÍA TELEFÓNICO Y WEB) OBLIGATORIEDAD	FORMULARIO FÍSICO SECUENCIA LÓGICA	FORMULARIO DIGITAL SECUENCIA LÓGICA
REGISTRO DE QUEJA	Nombres del representante	Datos del Representante			Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE QUEJA	Apellidos del representante	Datos del Representante			Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE QUEJA	Tipo de documento legal de identificación del representante	Datos del Representante			Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE QUEJA	Número de documento legal de identificación del representante	Datos del Representante			Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE QUEJA	Servicio reclamado	Datos de Queja			Obligatorio	Obligatorio	1	1
REGISTRO DE QUEJA	Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	Datos de Queja			Obligatorio (excepto para las quejas por no permitir reclamo)	Obligatorio (excepto para las quejas por no permitir reclamo)	1	1
REGISTRO DE QUEJA	Materia de queja	Datos de Queja						
REGISTRO DE QUEJA		Datos de Queja						
REGISTRO DE QUEJA	fecha en que intento presentar el reclamo	Datos de Queja	no permitir la presentación de reclamo indicar:		Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE QUEJA	concepto y subconcepto de reclamo	Datos de Queja	no permitir la presentación de reclamo indicar:		Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE QUEJA	vía si es telefónica, presencial (indicar la oficina donde se produjo la negativa) o web (adjuntar printers)	Datos de Queja	no permitir la presentación de reclamo indicar:		Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE QUEJA	fecha en que intento presentar el reclamo	Datos de Queja	no permitir la presentación de queja o recurso de apelación indicar:		Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE QUEJA	concepto o materia de ser RA O RQJ indicar código de reclamo	Datos de Queja	no permitir la presentación de queja o recurso de apelación indicar:		Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE QUEJA	vía si es telefónica, presencial (indicar la ofician donde se produjo la negativa) o web (adjuntar printers)	Datos de Queja	no permitir la presentación de queja o recurso de apelación indicar:		Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE QUEJA	indicar código de reclamo	Datos de Queja	no contestación oportuna del reclamo (excepto en quejas por no permitir reclamo)		Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE QUEJA	fecha en la que ocurrió la negativa	Datos de Queja	negativa a otorgar el código de reclamo		Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE QUEJA	concepto y subconcepto de reclamo	Datos de Queja	negativa a otorgar el código de reclamo		Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE QUEJA	vía si es telefónica, presencial (indicar la oficina donde se produjo la negativa) o web (adjuntar printers)	Datos de Queja	negativa a otorgar el código de reclamo		Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE QUEJA	fecha en la que ocurrió la negativa	Datos de Queja	negativa a otorgar el código de apelación o queja		|	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE QUEJA	concepto o materia de ser RA O RQJ indicar código de reclamo	Datos de Queja	negativa a otorgar el código de apelación o queja		Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE QUEJA	vía si es telefónica, presencial (indicar la ofician donde se produjo la negativa) o web (adjuntar printers)	Datos de Queja	negativa a otorgar el código de apelación o queja		Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE QUEJA	adjuntar la carta de cobranza o recibo donde se indique el monto reclamado	Datos de Queja	Requerimiento de pago con reclamo en trámite		Obligatorio	Obligatorio	2	2

Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado)

1. Datos del formulario físico y del formulario digital (Diferenciado).
2. Secuencia lógica de llenado de datos en el formulario físico y digital por separado.
3. Datos obligatorios y opcionales por formulario (En caso el formulario sea dinámico en función al tipo, materia y sub materia de reclamo se especifica secuencia).

FORMULARIO	NOMBRE DEL DATO	CLASE	CONCEPTO	SUBCONCEPTO	FORMULARIO FÍSICO OBLIGATORIEDAD	FORMULARIO DIGITAL (VÍA TELEFÓNICO Y WEB) OBLIGATORIEDAD	FORMULARIO FÍSICO SECUENCIA LÓGICA	FORMULARIO DIGITAL SECUENCIA LÓGICA
REGISTRO DE QUEJA	indicar la fecha en que se suspendió el servicio	Datos de Queja	Suspensión del servicio con reclamo en trámite		Opcional	Opcional	2	2
REGISTRO DE QUEJA	indicar: monto reclamado (de ser un reclamo por facturación o si es por otros cobros), número de recibo o fecha de emisión o vencimiento (de ser un reclamo por facturación)	Datos de Queja	Suspensión del servicio con reclamo en trámite		Obligatorio	Obligatorio	2	2
REGISTRO DE QUEJA	Submateria de Queja	Datos de Queja			Obligatorio	Obligatorio	3	3
REGISTRO DE QUEJA	Sustento de Queja	Datos de Queja			Obligatorio	Obligatorio	4	4
REGISTRO DE QUEJA	Firma del reclamante o representante	Datos de Queja			Obligatorio	No aplica	6	No aplica
REGISTRO DE QUEJA	Fecha de Queja	Datos de Queja			Obligatorio	Obligatorio	7	7
REGISTRO DE QUEJA	Información adicional	Datos de Queja			Opcional	Opcional	5	5

OM-08

Servicios y Niveles de Información

1. Sobre cada servicio listado, se indica quién es el responsable y dueño del servicio. (Ej. Consulta de datos de personas naturales desde RENIEC el ejecutor es OSIPTEL y el dueño del servicio sería la RENIEC, pero en el caso de Elevación de documentación que avale el cumplimiento, el ejecutor es la EMPRESA OPERADORA y el dueño es OSIPTEL).
2. Datos requeridos por cada servicio del sistema interconectado (INPUT del servicio) y la respuesta que se le dará a la Empresa Operadora involucrada.
3. Posibles tipos de errores que se pueden generar en el servicio. (Ej. En el servicio de elevación de expedientes de apelación y quejas, un error puede ser que se está intentando elevar un expediente con información incompleta o con un DNI incompleto, entre otros).

SERVICIO	DUEÑO	EJECUTOR	INPUT del servicio - (Simultaneo o individual)	OUTPUT (Respuesta)	ACCIÓN	TIPOS DE ERRORES
(1) Consulta de datos y expediente de reclamos en primera instancia.	EMPRESA OPERADORA	OSIPTEL	Nombres y apellidos de abonado o reclamante	Lista de reclamos presentados, materia y submateria, y estado de los mismos, con posibilidad de visualizar el expediente	El servicio obtiene los datos y documentos del expediente en primera instancia.	Apellidos o nombres mal escritos
			Razón social, de corresponder			
			Tipo Documento (DNI, C/E o RUC) reclamante			
			Nro. Documento (DNI o ruc de abonado o razón social) reclamante			Números de DNI o ruc incompletos
			DNI de reclamante			
			DNI de representante legal, de corresponder			
			código o número de servicio			En servicios móviles se requieren 9 dígitos, en fijos depende de la provincia y del servicio. Esto podría ocasionar que no se pueda identificar el servicio consultado
			Fecha de reclamo			Formatos de fechas que utilizan son distintos. (DD/MM/YY, MM/DD/YY)
			código o número de reclamo	materia, submateria de reclamo, fecha de reclamo, fecha y número de resolución de primera instancia, fecha de notificación de resolución de primera instancia, fecha de presentación apelación o queja, estado de expediente, aplicación de SAP/SARA (de corresponder)		códigos de reclamos pueden tener guiones, alfanuméricos, reclamos presentados por LR tienen codificación distinta, Reclamos presentados por Web (Tickets) son distintos a codificación de EOs. Esto podría ocasionar que no se ubiquen reclamos.
			Carta de elevación al TRASU	materia, submateria de reclamo, fecha de reclamo, fecha y número de resolución de primera instancia, fecha de notificación de resolución de primera instancia, fecha de presentación apelación o queja, estado de expediente		Que no se reconozcan códigos alfanuméricos o guiones
			Resolución de Primera Instancia	estado de notificación, sentido, si registra apelación o queja y el estado de la misma		Que no se reconozcan códigos alfanuméricos o guiones
			periodo de consulta (con opción a ordenar por fecha)			
			Código de Apelación o Queja	materia, submateria de reclamo, fecha de reclamo, fecha y número de resolución de primera instancia, fecha de notificación de resolución de primera instancia, fecha de presentación apelación o queja, estado de expediente, aplicación de SAP/SARA (de corresponder)		Empresas utilizan códigos internos de Apelaciones y Quejas distintos a Reclamos. Esto podría ocasionar que no se ubiquen los resultados
(2) Elevación de expedientes de apelación y quejas.	OSIPTEL	EMPRESA OPERADORA	Datos de Transferencia (OM4)	Cargo de Recepción del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Numero de Expediente		Que la data remitida este errada y no corresponda al documento remitido Que la data remitida este incompleta Que la documentación remitida se encuentra incompleta o no corresponda a lo señalado
(3) Elevación de documentación adicional para expedientes.	OSIPTEL	EMPRESA OPERADORA	Número de expediente	-Tipo de Información Adicional (Aclaratoria, Enmienda, Solicitudes, Información) -Cargo de recepción del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL -Documentación adicional vinculada y adjunta al expediente		Caídas de sistema. No identifica el INPUT. Elevación a un expediente que no corresponda
			Código de reclamo			
			Resolución del TRASU, en caso exista			
(4) Consulta cumplimiento de resoluciones del TRASU.	EMPRESA OPERADORA	OSIPTEL	Nombres y apellidos de abonado o reclamante	Listado de cartas de cumplimiento con: 1. Nombres de usuario, 2. Número o código de servicio, 3. Nombre de empresa operadora, 4. Numero de expediente 5. Número de Resolución TRASU 6. Número de Carta de Cumplimiento 7. Fecha de notificación de carta de cumplimiento al usuario. 8. Fecha de cumplimiento de la resolución del TRASU, de ser aplicable		Que no se reconozcan códigos alfanuméricos o guiones
			Razón social, de corresponder			Que no reconozca tildes
			Empresa operadora			
			Documento oficial de abonado o reclamante			Que no se encuentre el nombre
			Documento oficial de representante legal, de corresponder			
			código o número de servicio			
			Fecha de reclamo			
			código o número de reclamo			
			código de apelación			
			fecha de apelación			
			código de queja			
			fecha de queja			
			numero de resolución de primera instancia			
			Materias de reclamo			
			tipo de expediente			
			periodo de consulta (con opción a ordenar por fecha)			
			numero de resolución TRASU			
(4) Consulta cumplimiento de resoluciones de			Código o número de reclamo	Listado de casos con: 1. Nombres de usuario, 2. Número o código de servicio, 3. Nombre de empresa operadora, 4. Código de reclamo o código SAR, 5. Tipo de culminación del procedimiento (resolución de primera instancia, SAR, SARA, SAP), 6. Fecha de resolución de primera instancia, fecha de SAR		
			Código SAR o SARA			Que no se reconozcan códigos alfanuméricos o guiones
			Documento oficial de abonado o reclamante			Que no reconozca tildes
			Razón social, de corresponder			
			Empresa operadora			Que no se encuentre el nombre

Servicios y Niveles de Información

1. Sobre cada servicio listado, se indica quién es el responsable y dueño del servicio. (Ej. Consulta de datos de personas naturales desde RENIEC el ejecutor es OSIPTEL y el dueño del servicio sería la RENIEC, pero en el caso de Elevación de documentación que avale el cumplimiento, el ejecutor es la EMPRESA OPERADORA y el dueño es OSIPTEL).
2. Datos requeridos por cada servicio del sistema interconectado (INPUT del servicio) y la respuesta que se le dará a la Empresa Operadora involucrada.
3. Posibles tipos de errores que se pueden generar en el servicio. (Ej. En el servicio de elevación de expedientes de apelación y quejas, un error puede ser que se está intentando elevar un expediente con información incompleta o con un DNI incompleto, entre otros).

SERVICIO	DUEÑO	EJECUTOR	INPUT del servicio - (Simultaneo o individual)	OUTPUT (Respuesta)	ACCIÓN	TIPOS DE ERRORES
(4) Consulta cumplimiento de resoluciones de EO, SAR, SARA, SAP	EMPRESA OPERADORA	OSIPTEL	Documento oficial de representante legal, de corresponder código o número de servicio Materias de reclamo Tipo de terminación de procedimiento (SAR, SARA,SAP, RESOLUCIÓN DE PRIMERA) Número de constancia o resolución de primera instancia periodo de consulta (con opción a ordenar por fecha) Tipo de servicio	6. Fecha de resolución de primera instancia, fecha de SAR, SARA o SAP, 7. Fecha de ejecución de la resolución de primera instancia, SAR, SARA o SAP. 8. Fecha de notificación al usuario de la resolución de primera instancia, SAR, SARA o SAP. 9. Número de constancia o resolución de empresa 10. Materia y submateria cuestionada por usuario		
(5) Elevación de documentación que avale el cumplimiento.	OSIPTEL	EMPRESA OPERADORA	Número de expediente, código de reclamo.	-Tipo de Carta de Cumplimiento -Sumilla (Informa cumplimiento / Inejecutable) -Cargo de Recepción del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL -C.C. vinculada y adjunta al expediente		Error en el numero de expediente vinculado Que lo elevado no corresponda a una carta de cumplimiento
(6) Elevación de documentación relacionada a denuncias (por parte de EO)	OSIPTEL	EMPRESA OPERADORA	Nombres y apellidos de abonado o reclamante código o número de servicio Número de denuncia (File) Carta de requerimiento STSR	Constancia de SAR, SARA, SAP Resolución de primera instancia Comunicación al usuario de la ejecución del SAR, SARA, SAP y resolución de primera instancia y su respectiva constancia Formulario de reclamo Medios probatorios que acrediten ejecución del SAR, SARA, SAP y resolución de primera instancia -C.C. vinculada y adjunta al file de denuncia		 Que lo elevado no corresponde a la documentación que la EO indica Error en el numero de reclamo o código o nombre
(7) Consulta de datos de personas naturales desde RENIEC.	RENIEC	OSIPTEL	1. Si es Persona Natural 2.Registro del Ejecutor para acceso a Consulta 3.Seguir Orden de Prelación para Volver a Notificar (2da)	1.Validacion del Apelante/Quejoso y DNI 2. Datos de la Dirección RENIEC 3.Datos del UBIGEO (Distrito, Provincia y Departamento de la dirección) 4.Traslado de los datos de la dirección y UBIGEO al expediente del Sistema de Reclamos para la generación de nuevo Cargo de Notificación. 5.Registro de Consulta RENIEC en el Sistema de Reclamos 6.Carga de la Constancia de consulta RENIEC al expediente del Sistema de Reclamos 7.Reporte de Consultas RENIEC realizadas por el EJECUTOR.		1.Que el DNI consignado este errado y no coincida con el nombre del usuario. 2. Que no exista usuario registrado con el numero de DNI. Caida del Sistema
(8) Consulta de datos de personas jurídicas desde SUNAT.	SUNAT	OSIPTEL	0. Si es Persona Jurídica 1.Registro del Ejecutor para acceso a Consulta 2.Seguir Orden de Prelación para Volver a Notificar (2da)	1.Validacion del Apelante/Quejoso y RUC 2. Datos de la Dirección RUC 3.Datos del UBIGEO (Distrito, Provincia y Departamento de la dirección) 4.Traslado de los datos de la dirección y UBIGEO al expediente del Sistema de Reclamos para la generación de nuevo Cargo de Notificación. 5.Registro de Consulta RUC en el Sistema de Reclamos 6.Carga de la Constancia de consulta RUC al expediente del Sistema de Reclamos 7.Reporte de Consultas RUC realizadas por el EJECUTOR.		1.Que el RUC consignado este errado y no coincida con el nombre del usuario. 2. Que no exista usuario registrado con el numero de RUC. Caida del Sistema

Servicios y Niveles de Información

1. Sobre cada servicio listado, se indica quién es el responsable y dueño del servicio. (Ej. Consulta de datos de personas naturales desde RENIEC el ejecutor es OSIPTEL y el dueño del servicio sería la RENIEC, pero en el caso de Elevación de documentación que avale el cumplimiento, el ejecutor es la EMPRESA OPERADORA y el dueño es OSIPTEL).
2. Datos requeridos por cada servicio del sistema interconectado (INPUT del servicio) y la respuesta que se le dará a la Empresa Operadora involucrada.
3. Posibles tipos de errores que se pueden generar en el servicio. (Ej. En el servicio de elevación de expedientes de apelación y quejas, un error puede ser que se está intentando elevar un expediente con información incompleta o con un DNI incompleto, entre otros).

SERVICIO	DUEÑO	EJECUTOR	INPUT del servicio - (Simultaneo o individual)	OUTPUT (Respuesta)	ACCIÓN	TIPOS DE ERRORES
(9) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora	OSIPTEL	OSIPTEL	1. Fecha de apelación y Vencimiento de plazo máximo para elevar (5 días hábiles transcurridos desde RA), 2. Verificación de no elevación de apelación, 3. Verificación de no aplicación de SAP, SARA o RA extemporánea. 1. Fecha de queja y Vencimiento de plazo máximo para elevar (3 días hábiles transcurridos desde RQJ) 2.Verificación de elevación oportuna de Queja 3. Verificación de no aplicación de SAP y quejas en plazo	1. Número de Expediente generado, 2.Comunicación a EO de la creación de expediente		Fallas de sistema, fallas de contador. No consideración de Feriados Públicos No consideración de Feriados calendario o periodos de suspensión extraordinaria.
(10) Transferencia de datos sobre dirección de instalación o dirección de facturación	EMPRESA OPERADORA	OSIPTEL	1.Registro del Ejecutor para acceso a Consulta 2.Seguir Orden de Prelación para Volver a Notificar (3ra)	1. Validar que dato de dirección de notificación no coincida con dirección de instalación o facturación 2. Validación de dirección: No coincide, coincide o no hay dato - Si no hay dato, publicación por edicto. - Si coincide las dos, publicación por edicto. - Si coincide solo una dirección, debe trasladarse los datos de la dirección donde no hay coincidencia para la notificación - No coincide, debe trasladarse los datos de la dirección de instalación para la notificación 5.Traslado de los datos de la dirección y UBIGEO al expediente del Sistema de Reclamos para la generación de nuevo Cargo de Notificación.		Caída del Sistema
(11) Consulta de expedientes de reclamos respecto de los cuales se han presentado denuncias	EMPRESA OPERADORA	OSIPTEL	Nombres y apellidos de abonado o reclamante Razón social, de corresponder Empresa operadora DNI o ruc de abonado o reclamante DNI de representante legal, de corresponder código o número de servicio Fecha de reclamo código o número de reclamo Número de constancia o resolución de primera instancia Materias de reclamo tipo de expediente periodo de consulta (con opción a ordenar por fecha) numero de resolución TRASU Código o número SAR	Listado de expedientes de reclamo, con posibilidad de visualizar el expediente o Listado de Casos SAR, con posibilidad de visualizar la información		Que no exista dirección registrada o sea incompleta Caída del Sistema
(12) Remisión de información del expediente a EO: número de registro, número de expediente, entre otros	OSIPTEL	OSIPTEL	Numero de Expediente	Numero de Expediente Estado del Tramite del Expediente Plazo de Vencimiento Fecha de Emisión de Resolución Sentido de la Resolución Visualización del Expediente Datos de la Notificación Física USU - 2da Instancia Datos de la Notificación Electrónica USU - 2da Instancia Datos de la Notificación Física EO - 2da Instancia Datos de la Notificación Electrónica EO - 2da Instancia		Caída del Sistema
(13) Generación de cargos automáticos para la EO respecto a cada documentación presentada	OSIPTEL	OSIPTEL	1Carta de Elevación, 2Informacion Adicional, 3Cartas de Cumplimiento, 4. Información Adicional a la Denuncia	Fecha Hora Lugar Lista documentos adjuntos Numero de registro Numero de expediente creado (si es elevación) Numero de expediente o número denuncia vinculado, dependiendo del caso (si es información adicional, carta de cumplimiento o información adicional a la denuncia) Tipo de documento presentado (Elevación, Información Adicional, Carta de Cumplimiento o Información adicional a la denuncia)		Caída del Sistema
(14) Transferencia de datos requeridos para abrir un expediente de apelación o queja	***Se junta con el (2)***					
(15) Consulta de expedientes en segunda instancia, para Eos	OSIPTEL	LA EMPRESA OPERADORA	número de expediente Nombre de Apelante o Quejoso	Visualizar Expediente Elevado, Estado del Expediente Datos de Notificación Segunda Instancia		

OM-12

Elevación de Oficio

1. Datos que requiere el servicio de elevación de abiertos por cargo (oficio); de acuerdo a los descritos en la OM-04 por Tipo, Materia y sub materia.

Apertura de Oficio de RA	Obligatoriedad	Tipo	Materia	Submateria
Datos de la Empresa Operadora:				
Razón social de la empresa operadora	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Número del Registro Único de Contribuyentes de la empresa operadora.	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Correo electrónico para efectos de notificación.	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Identificación del Reclamo:				
Código de servicio contratado.	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Número de abonado o contrato de servicio.	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Número del servicio(s) reclamado(s) o número (s) de cuenta (s)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Servicio (Selección según árbol de concepto)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Concepto y sub-concepto reclamado en la empresa operadora.	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Número del recibo reclamado (si es facturación y cobro)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Fecha de emisión del recibo reclamado (si es facturación y cobro).	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Fecha de vencimiento del recibo reclamado (si es facturación y cobro).	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Monto del reclamo (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro, no admite "," pero si "." para la separacion de decimales)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Moneda de monto reclamado. (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Tipo de documentos de ajuste (Elegir opción) 1. Carta de ajuste 2. Nota de crédito	Opcional	RA	Todas	Todas
Número de documentos de ajuste (Elegir opción) 1. Número de Carta de ajuste 2. Número de Nota de crédito	Opcional	RA	Todas	Todas
Monto ajustado (en caso se trate de reclamos de facturación y cobro, no admite "," pero si "." para la separacion de decimales)	Opcional	RA	Todas	Todas
Moneda de monto ajustado. (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro)	Opcional	RA	Todas	Todas
Sumilla sobre el motivo de la apelación / queja.	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Medios probatorios actuados. (opción desplegable por servicio/materia/submateria)	Opcional	RA	Todas	Todas
Información al Procedimiento:				
Fecha del reporte asignado por la empresa operadora en Primera Instancia, en caso usuario haya reportado problema previo de calidad o avería	Opcional	RA	Todas	Todas
Código del problema del Sistema de Gestión de Usuarios (en caso se derive de una gestión del Sistema de Gestión de Usuarios)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Fecha de presentación del reclamo asignado por la empresa operadora.	Obligatorio	RA	Todas	Todas

Apertura de Oficio de RA	Obligatoriedad	Tipo	Materia	Submateria
Medio utilizado para la presentación del reclamo en Primera Instancia (telefónico, personal, escrito, web, Hoja de Reclamación, aplicaciones, Sistema de Gestión de Usuarios u otros medios).	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Dirección Electrónica para la notificacion electronica en Primera Instancia (de existir autorización o ser Web)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Apelación se presentó después de la emisión de la resolución de primera instancia? (Responder: SI/NO)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Número de la Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Obligatorio, condic. a respuesta SI	RA	Todas	Todas
Fecha de Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Obligatorio, condic. a respuesta SI	RA	Todas	Todas
Sentido de la Resolución de Primera Instancia (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc.).	Obligatorio, condic. a respuesta SI	RA	Todas	Todas
Fecha de Notificación de la Resolución en Primera Instancia.	Obligatorio, condic. a respuesta SI	RA	Todas	Todas
moneda del monto a ajustar en la Resolución de Primera Instancia	opcional	RA	Todas	Todas
monto ajustado en la Resolucion de Primera Instancia	opcional	RA	Todas	Todas
Fecha de resolución que declara inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Número de resolución que declara inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Fecha de notificación de resolución que declara inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible.	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Fecha de subsanación de inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible.	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Fecha de presentación del recurso de apelación / queja por el usuario en la empresa operadora.	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Medio utilizado para la interposición del recurso de apelación y/o la queja (telefónico, personal, escrito, web, Hoja de Reclamación, aplicaciones u otros medios).	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Código o número de apelación asignado por la empresa operadora (debe permitir caracteres alfanuméricos)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Se emitió Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ? 1. Si 2. No	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Fecha de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Número de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio	RA	Todas	Todas

Apertura de Oficio de RA	Obligatoriedad	Tipo	Materia	Submateria
Fecha de notificación de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Fecha de subsanación de inadmisibilidad de RA, o RQJ en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Datos del Abonado:				
Nombres del abonado	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Apellidos del abonado	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Tipo de documento legal de identificación del abonado	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Número de documento legal de identificación del abonado	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Dirección del abonado	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Datos del Reclamante:				
Nombres o razón social del reclamante	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Apellidos del reclamante	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Tipo de documento legal de identificación del reclamente	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Número de documento legal de identificación del reclamente	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Dirección del reclamante	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Datos del Apelante (de ser RA)				
Nombres o razón social del apelante	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Apellidos del apelante	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Tipo de documento legal de identificación del apelante	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Número de documento legal de identificación del apelante	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Dirección del apelante	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Dirección Electrónica para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Datos del Representante (si es persona jurídica o actúa como representante de una persona natural)				
Nombres del representante	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Apellidos del representante	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Tipo de documento legal de identificación del representante	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Número de documento legal de identificación del representante	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Dirección Procesal:				
Dirección legal o procesal del reclamante, apelante o quejoso	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Código de ubicación geográfica (Departamento, Provincia, Distrito)	Obligatorio	RA	Todas	Todas
Otros				
		RA	Todas	Todas
Telefono de contacto del Usuario	Opcional	RA	Todas	Todas
Dirección de la facturación (donde se emiten los recibos)	Opcional	RA	Todas	Todas
Dirección de instalación	Opcional	RA	Todas	Todas

Apertura de Oficio de RA	Obligatoriedad	Tipo	Materia	Submateria
Direccion alterna para efectos de notificacion fisica	Opcional	RA	Todas	Todas

DATOS Elevación del Expediente de RQJ	Obligatoriedad	Tipo	Transgresión
Datos de la Empresa Operadora:			
Razón social de la empresa operadora	Obligatorio	RQJ	Todas
Número del Registro Único de Contribuyentes de la empresa operadora.	Obligatorio	RQJ	Todas
Correo electrónico para efectos de notificación.	Obligatorio	RQJ	Todas
Identificación del Reclamo:			
Código de servicio contratado.	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"
Número de abonado o contrato de servicio.	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"
Número del servicio(s) reclamado(s) o número (s) de cuenta (s)	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"
Servicio (Selección según árbol de concepto)	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"
Concepto y sub-concepto reclamado en la empresa operadora.	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"
Número del recibo reclamado (si es facturación y cobro)	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"
Fecha de emisión del recibo reclamado (si es facturación y cobro).	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"
Fecha de vencimiento del recibo reclamado (si es facturación y cobro).	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"
Monto del reclamo (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro, no admite "," pero si "." para la separacion de decimales)	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"
Moneda de monto reclamado. (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro)	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"
Tipo de documentos de ajuste (Elegir opción) 1. Carta de ajuste 2. Nota de crédito	Opcional	RQJ	Todas

Apertura de Oficio de RA	Obligatoriedad	Tipo	Materia	Submateria
Número de documentos de ajuste (Elegir opción) 1. Número de Carta de ajuste 2. Número de Nota de crédito	Opcional	RQJ	Todas	
Monto ajustado (en caso se trate de reclamos de facturación y cobro, no admite "," pero si "." para la separacion de decimales)	Opcional	RQJ	Todas	
Moneda de monto ajustado. (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro)	Opcional	RQJ	Todas	
Sumilla sobre el motivo de la apelación / queja.	Obligatorio	RQJ	Todas	
Medios probatorios actuados. (opción desplegable por servicio/materia/submateria)	Opcional	RQJ	Todas	
Información al Procedimiento:				
Código del problema del Sistema de Gestión de Usuarios (en caso se derive de una gestión del Sistema de Gestión de Usuarios)	Obligatorio	RQJ	Todas	
Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Fecha de presentación del reclamo asignado por la empresa operadora.	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Medio utilizado para la presentación del reclamo en Primera Instancia (telefónico, personal, escrito, web, Hoja de Reclamación, aplicaciones, Sistema de Gestión de Usuarios u otros medios).	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Aceptacion del usuario para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Dirección Electrónica para la notificacion electronica en Primera Instancia (en caso exista aceptación)	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Apelación se presentó después de la emisión de la resolución de primera instancia? (Responder: SI/NO)	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Número de la Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Obligatorio*, condic. a respuesta SI * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Fecha de Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Obligatorio*, condic. a respuesta SI * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Sentido de la Resolución de Primera Instancia (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc.).	Obligatorio*, condic. a respuesta SI * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	

Apertura de Oficio de RA	Obligatoriedad	Tipo	Materia	Submateria
Fecha de Notificación de la Resolución en Primera Instancia.	Obligatorio*, condic. a respuesta SI * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo o en caso el reclamo todavía se encuentre en trámite	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
moneda del monto a ajustar en la Resolución de Primera Instancia	opcional	RQJ	Todas	
monto ajustado en la Resolucion de Primera Instancia	opcional	RQJ	Todas	
Fecha de resolución que declara inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Número de resolución que declara inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Fecha de notificación de resolución que declara inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya se declarado inadmisible.	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Fecha de subsanación de inadmisibilidad de reclamo,, en caso se haya se declarado inadmisible.	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Fecha de presentación del recurso de queja por el usuario en la empresa operadora.	Obligatorio	RQJ	Todas	
Medio utilizado para la interposición del recurso de la queja (telefónico, personal, escrito, web, Hoja de Reclamación, aplicaciones u otros medios).	Obligatorio	RQJ	Todas	
Código o número de queja asignado por la empresa operadora (debe permitir caracteres alfanuméricos)	Obligatorio	RQJ	Todas	
Materia de Queja (en caso se trate de RQJ)	Obligatorio	RQJ	Todas	
Se emitió Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ? 1. Si 2. No	Obligatorio	RQJ	Todas	
Fecha de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio	RQJ	Todas	
Número de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio	RQJ	Todas	
Fecha de notificación de resolución que declara inadmisibilidad de RA o RQJ, en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio	RQJ	Todas	
Fecha de subsanación de inadmisibilidad de RA, o RQJ en caso haya emitido una Resolución de inadmisibilidad de RA o RQJ.	Obligatorio	RQJ	Todas	
Datos del Abonado:				
Nombres del abonado	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Apellidos del abonado	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	

Apertura de Oficio de RA	Obligatoriedad	Tipo	Materia	Submateria
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Tipo de documento legal de identificación del abonado	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Número de documento legal de identificación del abonado	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Dirección del abonado	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Datos del Reclamante:				
Nombres o razón social del reclamante	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Apellidos del reclamante	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Tipo de documento legal de identificación del reclamente	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Número de documento legal de identificación del reclamente	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Dirección del reclamante	Obligatorio * No será obligatorio en el caso de la queja por no permitir presentación del reclamo	RQJ	Todas excepto "No permitir presentación de reclamo"	
Datos del Quejoso				
Nombres o razón social del quejoso	Obligatorio	RQJ	Todas	
Apellidos del quejoso	Obligatorio	RQJ	Todas	
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Obligatorio	RQJ	Todas	
Tipo de documento legal de identificación del quejoso	Obligatorio	RQJ	Todas	
Número de documento legal de identificación del quejoso	Obligatorio	RQJ	Todas	
Dirección del quejoso	Obligatorio	RQJ	Todas	
Aceptacion del usuario para la notificacion electronica (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Obligatorio	RQJ	Todas	
Dirección Electrónica para la notificacion electronica (en caso exista aceptación)	Obligatorio	RQJ	Todas	
Datos del Representante (en caso se trate de persona jurídica o sea representante de una persona natural)				

Apertura de Oficio de RA	Obligatoriedad	Tipo	Materia	Submateria
Nombres del representante	Obligatorio	RQJ	Todas	
Apellidos del representante	Obligatorio	RQJ	Todas	
Tipo de documento legal de identificación del representante	Obligatorio	RQJ	Todas	
Número de documento legal de identificación del representante	Obligatorio	RQJ	Todas	
Dirección Procesal:				
Dirección legal o procesal del reclamante, apelante o quejoso	Obligatorio	RQJ	Todas	
Código de ubicación geográfica (Departamento, Provincia, Distrito)	Obligatorio	RQJ	Todas	
Otros				
Telefono de contacto del Usuario	Opcional	RQJ	Todas	
Dirección de la facturación (donde se emiten los recibos)	Opcional	RQJ	Todas	
Dirección de instalación	Opcional	RQJ	Todas	
Telefono de contacto del Usuario	Opcional	RQJ	Todas	
Direccion alterna para efectos de notificacion fisica	Opcional	RQJ	Todas	

OM-14

Casos en el cual el sistema no logre crear el expediente

1. Casos en el cual el sistema no logre crear el expediente (Flujo Físico). Ej. Duplicados		
Casos en los que el sistema no genera numero de expediente	**Consecuencia 1**	**Consecuencia 2**
Para Elevación de Expediente y Abierto por Cargo: Si Existe expediente elevado asociado con los datos reconocidos (numero de reclamo y tipo de expediente RA/RQJ) por el OCR y el expediente esta en tramite	No se apertura el expediente	Vincular como Información Adicional al Expediente elevado
Para Elevación de Expediente y Abierto por Cargo: Si Existe expediente elevado asociado con los datos reconocidos (numero de reclamo y tipo de expediente RA/RQJ) por el OCR y el expediente esta resuelto con sentido distinto a dejar sin efecto la elevación	No se apertura el expediente	Vincular como Información Adicional al Expediente elevado
Para Abierto por Cargo: Si esta dentro del plazo máximo para elevar RA y el expediente no se ha elevado	No se apertura el expediente	Esperar el plazo para elevación y crearlo automáticamente en caso no se eleve
Para Abierto por Cargo: Si esta dentro del plazo máximo para elevar RQJ y el expediente no se ha elevado	No se apertura el expediente	Esperar el plazo para elevación y crearlo automáticamente en caso no se eleve

OM-15

Listado de las características o funcionalidades que podrá realizar el usuario y la Empresa Operadora a través del Portal Web/Set de servicios

1. El uso del portal web para empresas operadoras menores no será obligatorio.
2. Para cada característica citada con números entre paréntesis, se define el INPUT y OUTPUT de cada una de ellas.
3. Listado de las características o funcionalidades que podrá realizar el usuario y la Empresa Operadora.

Los usuarios podrán:	INPUT (basta un dato)	OUTPUT	Características que pordrá realizar el usuario/EO
(1) Realizar seguimiento a sus reclamos o denuncias	número o código de reclamo, número de expediente o número de denuncia	Estado de dicho expediente o denuncia, posibilidad de visualizar expediente o file	Realizar seguimiento de sus expedientes, posibilidad de visualizar documentos de expediente y ser notificados de resoluciones o cartas
	Número de servicio reclamado y empresa operadora	Número, fecha, tipo, resolución emitidas, de existir, posibilidad de descargar resoluciones o cartas de respuestas a denuncias (se considerará notificado en dicho momento)	
(2) Adjuntar documentación adicional a sus expedientes de reclamos y denuncias	Número de expediente o número de denuncia	-Tipo de Informacion Adicional (Aclaratoria, Enmienda, Solicitudes de Acceso a la Información, Información adicional para el expediente, Citas, actualización de datos, pedidos de notificación) -Cargo de recepcion del Sistema de Tramite Documentario	Según tipo de información, el usuario podrá solicitar aclaraciones, solicitudes de enmiendas, rectificación de datos de sistemas, solicitar notificación de una resolución, solicitar citas, adjuntar información a su expediente o file de denuncia
	Código de reclamo		
	Resolucion del TRASU, en caso exista		
	Documentación adicional a adjuntar		
(3) Aperturar expedientes abiertos por cargo para empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o menor a 500,000 abonados a nivel nacional (y mayores sin registro de RA???)	1. Código de reclamo a elevar y Fecha de presentación de RA o RQJ	Información de existencia de expediente asociado al código de reclamo y Plazo máximo para elevar RA o RQJ	Antes de solicitar apertura, usuario podrá verificar existencia de expediente asociado al codigo de reclamo.
	2. De no existir expediente y haber transcurrido el plazo máximo, llenar datos y Adjuntar documentación de OM16	Cargo de recepción. Número de expediente.	Usuario podrá abrir por cargo expediente
(4) Realizar consultas	código de reclamo o número de expediente	Visualizar Expediente Elevado, Estado del Expediente, Datos de la notificación	El usuario podrá realizar consultas de sus expedientes o denuncias
	número de denuncia	Visualizar File de la denuncia, Estado de denuncia.	
(5) Solicitar citas virtuales con el OSIPTEL	Número de expediente o número de denuncia	Cargo de recepcion de solicitud de Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL	Usuario podrá solicitar citas, recibirá un mensaje de recepción.
	Código de reclamo		
	Requisito: Indicación de correo electrónico para recibir programación de cita virtual y número de contacto		
(6) Registrar denuncias	1.Nombres y apellidos de abonado o reclamante y DNI 2. Razon social y RUC ,de corresponder. 3. Nombre del representante legal y DNI 4. Empresa operadora 5. Número o código de servicio 6. Correo electronico para notificaciones 7. Tipo de incumplimiento (Incumplimiento de: (i) resolución del TRASU; (ii) resolución de la empresa operadora; (iii) solución anticipada al reclamo; (iv) solución anticipada al recurso de apelación; (v) silencio administrativo positivo) 8. Dependiendo del tipo de incumplimiento señalados en el numeral 7: (i) número de resolución del TRASU o expediente; (ii) número de resolución de la empresa operadora; (iii) código de la solución anticipada al reclamo; (iv) código de la solución anticipada al recurso de apelación; (v) número o codigo mediante la cual se otorgó el silencio administrativo positivo o código de SAP y código de reclamo. 9. Adjuntar resolución de primera instancia o constancia de SAR, SARA o SAP 10. Número de contacto 11. Adjuntar la informacion que considere, de ser el caso	Cargo de recepcion de solicitud de Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL	Podrá hacer una pre visualizacion del formulario de denuncia y documentos adjuntos.
(7) entre otros			
Las empresas operadoras podrán:			
(1) Elevar expedientes a segunda instancia (si se tratan de EOS con igual o menor de 500 000 abonados)	Datos de Transferencia y documentos adjuntos (OM4)	Cargo de Recepcion del Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL y Numero de Expediente	elevar expedientes
(2) Adjuntar documentación adicional de sus expedientes	Búsqueda por Número de expediente, Código de reclamo o Resolucion del TRASU, en caso exista	-Tipo de Informacion Adicional (Aclaratoria, Enmienda, Nulidad, Solicitudes, Información)	
	Documentación adicional a adjuntar		
(3) Adjuntar documentación adicional de denuncias	Búsqueda por número de denuncia, Código de reclamo o SAR, empresa operadora o número de servicio	Cargo de recepcion de solicitud de Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL -Documentacion adicional vinculada y adjunta a File de	Podrá hacer una pre visualizacion de la información a adjuntar
	Documentación adicional a adjuntar		
(4) Adjuntar cartas de cumplimiento	Búsqueda por Número de expediente o Código de reclamo.	-Tipo de documento: Carta de Cumplimiento -Estado: (Informa cumplimiento / Inejecutable	Adjuntar cartas de cumplimiento
	Documentación adicional a adjuntar		
(5) Realizar consultas de expedientes o denuncias (+)	número o código de reclamo, número de expediente o número de denuncia	Estado de dicho expediente o denuncia, posibilidad de visualizar expediente o file	
		Número, fecha, tipo, resolución emitidas o cartas emitidas, de existir.	
		Posibilidad de descargar resoluciones del TRASU.	
(5) entre otros			

Aclaratoria	Legal
Enmienda	Legal
Solicitudes de Acceso a la Información	Trámite
Información adicional para el expediente	Legal
Citas	Legal
Actualización de datos	Trámite
Pedidos de notificación	Trámite

OM-16

Datos / documentos mínimos requeridos para aperturar una solicitud de expediente abierto por cargo

Datos de Abierto por Cargo RA	
Primera informaciòn a ser registrada	
Fecha de presentación del recurso de apelación / queja por el usuario en la empresa operadora.	Obligatorio
Datos de la Empresa Operadora:	
Razón social de la empresa operadora	Obligatorio
Datos del Apelante	
Nombres o razón social del apelante	Obligatorio
Apellidos del apelante	Obligatorio
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del apelante	Obligatorio
Número de documento legal de identificación del apelante	Obligatorio
Dirección del apelante	Obligatorio
Información al Procedimiento:	
Número de la Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Obligatorio
Fecha de Resolución de Primera Instancia. (No es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)	Obligatorio
Dirección de correo electrónico para la notificación de la Resolución de segunda instancia	Obligatorio
Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	Obligatorio
Identificación del Reclamo:	
Código de servicio contratado.	Obligatorio
Número de abonado o contrato de servicio.	Obligatorio
Concepto y sub-concepto reclamado en la empresa operadora.	Obligatorio
Identificación del Recibo:	
Número del recibo reclamado (si es facturación y cobro)	Opcional
Fecha de emisión del recibo reclamado (si es facturación y cobro).	Obligatorio
Fecha de vencimiento del recibo reclamado (si es facturación y cobro).	Obligatorio
Monto del reclamo (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro, no admite "," pero si "." para la separacion de decimales)	Obligatorio
Moneda de monto reclamado. (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro)	Obligatorio
Sumilla sobre el motivo de la apelación / queja	Obligatorio

*Requiere inclusión en norma

Documentos Presentación de Abierto por Cargo RA	
Formulario de Apelación	Obligatorio
Formulario de Reclamo	Obligatorio
Resolución de Primera Instancia	Obligatorio
Otros documentos	Opcional

Datos de Abierto por Cargo RQJ	
Primera informaciòn a ser registrada	
Fecha de presentación de la RQJ ante la EO	Obligatorio
Datos de la Empresa Operadora:	
Razón social de la empresa operadora	Obligatorio
Datos del Quejoso	
Nombres o razón social del quejoso	Obligatorio
Apellidos del quejoso	Obligatorio
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del quejoso	Obligatorio
Número de documento legal de identificación del quejoso	Obligatorio
Dirección del quejoso	Obligatorio
Dirección Electrónica para la notificacion electronica (en caso exista aceptación)	Obligatorio
Información al Procedimiento:	
Dirección de correo electrónico para la notificación de la Resolución de Queja	Obligatorio
Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	Obligatorio
Materia de Queja (en caso se trate de RQJ)	Obligatorio

*Requiere inclusión en norma

Documentos Presentación de Abierto por Cargo RQJ	
Formulario de Queja	Obligatorio
Formulario de Reclamo	Obligatorio*
Otros documentos	Opcional

*No aplica para Quejas por no permitir la presentación de reclamo

Identificación del Reclamo: (no aplica para quejas por no permitir la presentación de reclamo)	
Código de servicio contratado.	Obligatorio
Número de abonado o contrato de servicio.	Obligatorio
Concepto y sub-concepto reclamado en la empresa operadora.	Obligatorio
Identificación del Recibo: (no aplica para quejas por no permitir la presentación de reclamo)	
Número del recibo reclamado (si es facturación y cobro)	Opcional
Fecha de emisión del recibo reclamado (si es facturación y cobro).	Obligatorio
Fecha de vencimiento del recibo reclamado (si es facturación y cobro).	Opcional
Monto del reclamo (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro, no admite "," pero si "." para la separacion de decimales)	Obligatorio
Moneda de monto reclamado. (*Campo obligatorio* en caso se trate de reclamos de facturación y cobro)	Obligatorio
Sumilla sobre el motivo de la apelación / queja	Obligatorio

OM-19

Datos del expediente que deben estar mapeado en el sistema

1. Totalidad de datos del expediente que deben estar mapeado en el sistema.

DATOS	CLASE DE DATO	ENTIDAD	COMENTARIOS	OBLIGATORIEDAD
Razón social de la empresa operadora	Datos de identificación	Empresa Operadora		Obligatorio
Número del Registro Único de Contribuyentes de la empresa operadora.	Datos de identificación	Empresa Operadora		Obligatorio
Correo electrónico para efectos de notificación.	Datos de identificación	Empresa Operadora		Obligatorio
Dirección de la empresa operadora	Datos de identificación	Empresa Operadora		Obligatorio
Razón social de la empresa operadora	Datos de empresa operadora	Expediente de RA		Obligatorio
Número del Registro Único de Contribuyentes de la empresa operadora.	Datos de empresa operadora	Expediente de RA		Obligatorio
Correo electrónico para efectos de notificación.	Datos de empresa operadora	Expediente de RA		Obligatorio
Número de carta de elevación a Segunda Instancia.	Carta de elevación al TRASU	Expediente de RA		Obligatorio
Fecha de la carta de elevación a Segunda Instancia.	Carta de elevación al TRASU	Expediente de RA		Obligatorio
Número de folios	Carta de elevación al TRASU	Expediente de RA		No aplica
Tipo de expediente elevado: Recurso de Apelación o Queja	Carta de elevación al TRASU	Expediente de RA		Obligatorio
Código de servicio contratado.	Identificación del Reclamo	Expediente de RA		Obligatorio
Número de abonado o contrato de servicio.	Identificación del Reclamo	Expediente de RA		Obligatorio
Número del servicio(s) reclamado(s) o número (s) de cuenta (s)	Identificación del Reclamo	Expediente de RA		Obligatorio
Concepto marcado por usuario	Identificación del Reclamo	Expediente de RA		Obligatorio
Subconcepto reclamado marcado por usuario	Identificación del Reclamo	Expediente de RA		Obligatorio
Concepto encauzado por empresa operadora	Identificación del Reclamo	Expediente de RA		Obligatorio
Subconcepto encauzado por empresa operadora	Identificación del Reclamo	Expediente de RA		Obligatorio
Información sobre recibo desplegable con las siguientes opciones, número de recibo o fecha o mes de emisión o fecha de vencimiento)	Identificación del Reclamo	Expediente de RA		Obligatorio
Monto del reclamo (no admite "," pero si "." para la separación de decimales) (sólo para facturación)	Identificación del Reclamo	Expediente de RA		Opcional
Moneda de monto reclamado (solo para facturación)	Identificación del Reclamo	Expediente de RA		Opcional
Monto ajustado (en caso se trate de reclamos de facturación, no admite "," pero si "." para la separación de decimales)	Identificación del Reclamo	Expediente de RA		Opcional
Moneda de monto ajustado	Identificación del Reclamo	Expediente de RA		Opcional
Medios probatorios actuados.	Identificación del Reclamo	Expediente de RA		Opcional
Código o número del reporte asignado por la empresa operadora en Primera Instancia (en caso se trate de reclamos por Calidad o avería)	Información al procedimiento	Expediente de RA		Obligatorio
Fecha del reporte asignado por la empresa operadora en Primera Instancia. (en caso se trate de reclamos por Calidad o avería)	Información al procedimiento	Expediente de RA		Obligatorio
Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	Información al procedimiento	Expediente de RA		Obligatorio
Fecha de presentación del reclamo asignado por la empresa operadora.	Información al procedimiento	Expediente de RA		Obligatorio
Código del problema del Sistema de Gestión de Usuarios (en caso se derive de una gestión del Sistema de Gestión de Usuarios)	Información al procedimiento	Expediente de RA		Obligatorio
Medio utilizado para la presentación del reclamo en Primera Instancia (telefónico, personal, escrito, web u otros medios).	Información al procedimiento	Expediente de RA		Obligatorio
Aceptación del usuario para la notificación electrónica en Primera Instancia (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Información al procedimiento	Expediente de RA		Obligatorio
Dirección Electrónica para la notificación electrónica en Primera Instancia (en caso exista aceptación)	Información al procedimiento	Expediente de RA		Obligatorio
Número de la Resolución de Primera Instancia.	Información al procedimiento	Expediente de RA		Obligatorio
Fecha de Resolución de Primera Instancia.	Información al procedimiento	Expediente de RA		Obligatorio
Sentido de la Resolución de Primera Instancia (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc.).	Información al procedimiento	Expediente de RA		Obligatorio
Fecha de Notificación de la Resolución en Primera Instancia.	Información al procedimiento	Expediente de RA		Obligatorio
Fecha de presentación del recurso de apelación por el usuario en la empresa operadora.	Información al procedimiento	Expediente de RA		Obligatorio
Medio utilizado para la interposición del recurso de apelación (telefónico, personal, escrito, web u otros medios).	Información al procedimiento	Expediente de RA		Obligatorio
Nombres del abonado	Datos del abonado	Expediente de RA		Obligatorio
Apellidos del abonado	Datos del abonado	Expediente de RA		Obligatorio
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Datos del abonado	Expediente de RA		Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del abonado	Datos del abonado	Expediente de RA		Obligatorio
Número de documento legal de identificación del abonado	Datos del abonado	Expediente de RA		Obligatorio
Dirección del abonado	Datos del abonado	Expediente de RA		Obligatorio
Nombres o razón social del reclamante	Datos del Reclamante	Expediente de RA		Obligatorio
Apellidos del reclamante	Datos del Reclamante	Expediente de RA		Obligatorio
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Datos del Reclamante	Expediente de RA		Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del reclamante	Datos del Reclamante	Expediente de RA		Obligatorio
Número de documento legal de identificación del reclamante	Datos del Reclamante	Expediente de RA		Obligatorio
Dirección del reclamante	Datos del Reclamante	Expediente de RA		Obligatorio
Correo electrónico autorizado por el reclamante para la notificación electrónica (de existir autorización o ser Web)	Datos del Reclamante	Expediente de RA		Obligatorio
Nombres o razón social del apelante	Datos del Apelante	Expediente de RA		Obligatorio
Apellidos del apelante	Datos del Apelante	Expediente de RA		Obligatorio
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Datos del Apelante	Expediente de RA		Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del apelante	Datos del Apelante	Expediente de RA		Obligatorio
Número de documento legal de identificación del apelante	Datos del Apelante	Expediente de RA		Obligatorio
Dirección del apelante	Datos del Apelante	Expediente de RA		Obligatorio
Aceptación del usuario para la notificación electrónica en Primera Instancia (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Datos del Apelante	Expediente de RA		Obligatorio
Correo electrónico autorizado por el reclamante para la notificación electrónica (de existir autorización o ser Web)	Datos del Apelante	Expediente de RA		Obligatorio
Nombres del representante	Datos del Representante	Expediente de RA		Obligatorio
Apellidos del representante	Datos del Representante	Expediente de RA		Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del representante	Datos del Representante	Expediente de RA		Obligatorio

Datos del expediente que deben estar mapeado en el sistema

1. Totalidad de datos del expediente que deben estar mapeado en el sistema.

DATOS	CLASE DE DATO	ENTIDAD	COMENTARIOS	OBLIGATORIEDAD
Número de documento legal de identificación del representante	Datos del Representante	Expediente de RA		Obligatorio
Dirección del apelante	Datos del Representante	Expediente de RA		Obligatorio
Dirección legal o procesal del reclamante, apelante o quejoso	Dirección Procesal	Expediente de RA		Obligatorio
Código de ubicación geográfica (Departamento, Provincia, Distrito)	Dirección Procesal	Expediente de RA		Obligatorio
Aceptación del usuario para la notificación electrónica en Segunda Instancia (en caso exista autorización)	Correo Electrónico del Usuario	Expediente de RA		Obliga Condic
Correo electrónico del apelante para notificación si hubiera sido autorizado y se hubiera presentado queja vía web.	Correo Electrónico del Usuario	Expediente de RA		Obligatorio *
Teléfono de contacto del Usuario	Otros	Expediente de RA		Opcional
Dirección de la facturación (donde se emiten los recibos)	Otros	Expediente de RA		Opcional
Dirección de instalación	Otros	Expediente de RA		Opcional
Numero de Resolución de Primera Instancia notificada	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RA		Obligatorio
Código de Reclamo	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RA		Obligatorio
Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RA		Obligatorio
Nombres o razón social del reclamante	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RA		Obligatorio
Fecha de Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia (Si no hay fecha de notificación electrónica en primera instancia) - Día hábil: L a V	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RA		Obligatorio
Hora de Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia (Si no hay fecha de notificación electrónica en primera instancia) - Horario hábil: 08:00 a 18:00	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RA		Obligatorio
Nombre y apellido de notificador	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RA		Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del notificador	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RA		Obligatorio
Colindante derecho desplegable	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RA	de marcar Sí (debería figurar campos para número, manzana, lote)	Obligatorio
Colindante derecho desplegable	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RA	de marcar No debería permitir caracteres alfanuméricos debiendo indicar las razones por la cuales no se cuenta con la información debiendo indicar número del inmueble del frente o número de suministro eléctrico o poste eléctrico	
Colindante izquierdo	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RA	de marcar Sí (debería figurar campos para número, manzana, lote)	
	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RA	de marcar No debería permitir caracteres alfanuméricos debiendo indicar las razones por la cuales no se cuenta con la información debiendo indicar número del inmueble del frente o número de suministro eléctrico o poste eléctrico	Obligatorio
Características del inmueble (color de fachada, material de la puerta, número de pisos u otros)	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RA		Obligatorio
Fecha de primera visita Día hábil: L-V	Acta de primera visita	Expediente de RA		Obligatorio
Hora en que se realiza la primera visita Hora hábil: 08:00 a 18:00	Acta de primera visita	Expediente de RA		Obligatorio
Fecha en la que realizará segunda visita	Acta de primera visita	Expediente de RA		Obligatorio
Numero de Resolución a notificar	Acta de primera visita	Expediente de RA		Obligatorio
Código de Reclamo	Acta de primera visita	Expediente de RA		Obligatorio
Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Acta de primera visita	Expediente de RA		Obligatorio
Nombres o razón social del reclamante	Acta de primera visita	Expediente de RA		Obligatorio
Nombre y apellido de notificador	Acta de primera visita	Expediente de RA		Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del notificador	Acta de primera visita	Expediente de RA		Obligatorio
Número del documento legal de identificación del notificador	Acta de primera visita	Expediente de RA		Obligatorio
Nombres o razón social del reclamante	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RA		Obligatorio
Numero de Resolución a notificar	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RA		Obligatorio
Código de Reclamo	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RA		Obligatorio
Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RA		Obligatorio
Fecha de Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia Día Hábil: L-V	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RA		Obligatorio
Hora de Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia (Si no hay fecha de notificación electrónica en primera instancia) Horario hábil: 0800 a 18:00	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RA		Obligatorio
Nombre y apellido de persona que recibe notificación	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RA		Obligatorio
Tipo de documento legal de persona que recibe notificación	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RA		Obligatorio
Número del documento legal de identificación de persona que recibe notificación	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RA		Obligatorio
Relación de persona que recibe la notificación con el reclamante	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RA		Obligatorio
Fecha de Envió de la Notificación Electrónica en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RA		Obligatorio

Datos del expediente que deben estar mapeado en el sistema

1. Totalidad de datos del expediente que deben estar mapeado en el sistema.

DATOS	CLASE DE DATO	ENTIDAD	COMENTARIOS	OBLIGATORIEDAD
Hora de envío de la notificación electrónica de la Resolución en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica) Horario hábil: 08:00 a 20:00	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RA		Obligatorio
Fecha de Notificación Electrónica de la Resolución en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica) Día hábil: L a V	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RA		Obligatorio
Hora de Notificación Electrónica de la Resolución en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica) Horario hábil: 08:00 a 20:00	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RA		Obligatorio
Dirección Electrónica a la que se envía la Resolución de Primera Instancia	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RA		Obligatorio
Numero de Resolución de Primera Instancia notificada	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RA		Opcional
Número o código de Reclamo	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RA		Obligatorio
Concepto de reclamo determinado por TRASU	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RA		Obligatorio
Subconcepto de reclamo determinado por TRASU	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RA		Obligatorio
Razón social de la empresa operadora	Datos de la Empresa Operadora	Expediente de RQJ		Obligatorio
Número del Registro Único de Contribuyentes de la empresa operadora.	Datos de la Empresa Operadora	Expediente de RQJ		Obligatorio
Correo electrónico para efectos de notificación.	Datos de la Empresa Operadora	Expediente de RQJ		Obligatorio
Número de carta de elevación a Segunda Instancia.	Carta de elevación al TRASU	Expediente de RQJ		Obligatorio
Fecha de la carta de elevación a Segunda Instancia.	Carta de elevación al TRASU	Expediente de RQJ		Obligatorio
Número de folios	Carta de elevación al TRASU	Expediente de RQJ		No aplica
Tipo de expediente elevado: Recurso de Apelación o Queja	Carta de elevación al TRASU	Expediente de RQJ		Obligatorio
Código de servicio contratado.	Identificación del Reclamo	Expediente de RQJ		Obligatorio
Número de abonado o contrato de servicio.	Identificación del Reclamo	Expediente de RQJ		Obligatorio
Número del servicio(s) reclamado(s) o número (s) de cuenta (s)	Identificación del Reclamo	Expediente de RQJ		Obligatorio
Concepto marcado por usuario	Identificación del Reclamo	Expediente de RQJ		Obligatorio
Subconcepto reclamado marcado por usuario	Identificación del Reclamo	Expediente de RQJ		Obligatorio
Concepto encauzado por empresa operadora	Identificación del Reclamo	Expediente de RQJ		Obligatorio
Subconcepto encauzado por empresa operadora	Identificación del Reclamo	Expediente de RQJ		Obligatorio
Número del recibo reclamado (si es facturación)	Identificación del Reclamo	Expediente de RQJ		Obligatorio
Información sobre recibo desplegable con las siguientes opciones, número de recibo o fecha o mes de emisión o fecha de vencimiento)	Identificación del Reclamo	Expediente de RQJ		Obligatorio
Monto del reclamo (no admite "," pero si "." para la separación de decimales) (sólo para facturación)	Identificación del Reclamo	Expediente de RQJ		Obligatorio
Moneda de monto reclamado (solo para facturación)	Identificación del Reclamo	Expediente de RQJ		Opcional
Medios probatorios actuados.	Identificación del Reclamo	Expediente de RQJ		Opcional
Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	Información al Procedimiento	Expediente de RQJ		Obligatorio*
Fecha de presentación del reclamo asignado por la empresa operadora.	Información al Procedimiento	Expediente de RQJ		Obligatorio*
Medio utilizado para la presentación del reclamo en Primera Instancia (telefónico, personal, escrito, web u otros medios).	Información al Procedimiento	Expediente de RQJ		Obligatorio*
Aceptación del usuario para la notificación electrónica en Primera Instancia (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Información al Procedimiento	Expediente de RQJ		Obligatorio*
Dirección Electrónica para la notificación electrónica en Primera Instancia (en caso exista aceptación)	Información al Procedimiento	Expediente de RQJ		Obligatorio*
Número de la Resolución de Primera Instancia.	Información al Procedimiento	Expediente de RQJ		Obligatorio*
Fecha de Resolución de Primera Instancia.	Información al Procedimiento	Expediente de RQJ		Obligatorio*
Sentido de la Resolución de Primera Instancia (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc.).	Información al Procedimiento	Expediente de RQJ		Obligatorio*
Fecha de Notificación de la Resolución en Primera Instancia.	Información al Procedimiento	Expediente de RQJ		Obligatorio*
Fecha de presentación de la queja por el usuario en la empresa operadora.	Información al Procedimiento	Expediente de RQJ		Obligatorio
Medio utilizado para la interposición del recurso de la queja (telefónico, personal, escrito, web u otros medios).	Información al Procedimiento	Expediente de RQJ		Obligatorio
Código o número de queja asignado por la empresa operadora (debe permitir caracteres alfanuméricos)	Información al Procedimiento	Expediente de RQJ		Obligatorio
Materia de Queja	Información al Procedimiento	Expediente de RQJ		
Sustento de la Queja	Información al Procedimiento	Expediente de RQJ		Obligatorio
Nombres del abonado	Datos del Abonado	Expediente de RQJ		Obligatorio
Apellidos del abonado	Datos del Abonado	Expediente de RQJ		Obligatorio
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Datos del Abonado	Expediente de RQJ		Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del abonado	Datos del Abonado	Expediente de RQJ		Obligatorio
Número de documento legal de identificación del abonado	Datos del Abonado	Expediente de RQJ		Obligatorio
Correo electrónico autorizado por el reclamante para la notificación electrónica (de existir autorización o ser Web)	Datos del Abonado	Expediente de RQJ		
Dirección del abonado	Datos del Abonado	Expediente de RQJ		Obligatorio
Nombres o razón social del reclamante	Datos del Reclamante	Expediente de RQJ		Obligatorio
Apellidos del reclamante	Datos del Reclamante	Expediente de RQJ		Obligatorio
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Datos del Reclamante	Expediente de RQJ		Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del reclamante	Datos del Reclamante	Expediente de RQJ		Obligatorio
Número de documento legal de identificación del reclamante	Datos del Reclamante	Expediente de RQJ		Obligatorio
Dirección del reclamante	Datos del Reclamante	Expediente de RQJ		Obligatorio
Correo electrónico autorizado por el reclamante para la notificación electrónica (de existir autorización o ser Web)	Datos del Reclamante	Expediente de RQJ		Obligatorio
Nombres del quejoso	Datos del Quejoso	Expediente de RQJ		Obligatorio
Apellidos del quejoso	Datos del Quejoso	Expediente de RQJ		Obligatorio
Nombre de Razón Social (de ser Persona Jurídica)	Datos del Quejoso	Expediente de RQJ		Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del quejoso	Datos del Quejoso	Expediente de RQJ		Obligatorio
Número de documento legal de identificación del quejoso	Datos del Quejoso	Expediente de RQJ		Obligatorio
Dirección del quejoso	Datos del Quejoso	Expediente de RQJ		Obligatorio

Datos del expediente que deben estar mapeado en el sistema

1. Totalidad de datos del expediente que deben estar mapeado en el sistema.

DATOS	CLASE DE DATO	ENTIDAD	COMENTARIOS	OBLIGATORIEDAD
Aceptación del usuario para la notificación electrónica (en caso exista aceptación o reclamo sea por web)	Datos del Quejoso	Expediente de RQJ		Obligatorio
Correo electrónico autorizado por el reclamante para la notificación electrónica (de existir autorización o ser Web)	Datos del Quejoso	Expediente de RQJ		Obligatorio
Nombres del representante	Datos del Representante	Expediente de RQJ		Obligatorio
Apellidos del representante	Datos del Representante	Expediente de RQJ		Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del representante	Datos del Representante	Expediente de RQJ		Obligatorio
Número de documento legal de identificación del representante	Datos del Representante	Expediente de RQJ		Obligatorio
Dirección legal o procesal del reclamante, apelante o quejoso	Dirección Procesal	Expediente de RQJ		Obligatorio
Código de ubicación geográfica (Departamento, Provincia, Distrito)	Dirección Procesal	Expediente de RQJ		Obligatorio
Aceptación del usuario para la notificación electrónica en Segunda Instancia (en caso exista autorización)	Correo Electrónico del Usuario	Expediente de RQJ		Oblig Condic
Correo electrónico del apelante o quejoso para notificación si hubiera sido autorizado y se hubiera presentado queja vía web.	Correo Electrónico del Usuario	Expediente de RQJ		Obligatorio *
Teléfono de contacto del Usuario	Otros	Expediente de RQJ		Opcional
Dirección de la facturación (donde se emiten los recibos)	Otros	Expediente de RQJ		Opcional
Dirección de instalación	Otros	Expediente de RQJ		Opcional
Numero de Resolución de Primera Instancia notificada	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RQJ		Obligatorio
Código de Reclamo	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RQJ		Obligatorio
Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RQJ		Obligatorio
Nombres o razón social del reclamante	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RQJ		Obligatorio
Fecha de Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia (Si no hay fecha de notificación electrónica en primera instancia) - Día hábil: L a V	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RQJ		Obligatorio
Hora de Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia (Si no hay fecha de notificación electrónica en primera instancia) - Horario hábil: 08:00 a 18:00	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RQJ		Obligatorio
Nombre y apellido de notificador	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RQJ		Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del notificador	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RQJ		Obligatorio
Colindante derecho desplegable	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RQJ	de marcar Sí (debería figurar campos para número, manzana, lote)	Obligatorio
	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RQJ	de marcar No debería permitir caracteres alfanuméricos debiendo indicar las razones por la cuales no se cuenta con la información debiendo indicar número del inmueble del frente o número de suministro eléctrico o poste eléctrico	
Colindante izquierdo	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RQJ	de marcar Sí (debería figurar campos para número, manzana, lote)	
	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RQJ	de marcar No debería permitir caracteres alfanuméricos debiendo indicar las razones por la cuales no se cuenta con la información debiendo indicar número del inmueble del frente o número de suministro eléctrico o poste eléctrico	Obligatorio
Características del inmueble (color de fachada, material de la puerta, número de pisos u otros)	Datos del cargo de notificación Bajo Puerta	Expediente de RQJ		Obligatorio
Fecha de primera visita Día hábil: L-V	Acta de primera visita	Expediente de RQJ		Obligatorio
Hora en que se realiza la primera visita Hora hábil: 08:00 a 18:00	Acta de primera visita	Expediente de RQJ		Obligatorio
Fecha en la que realizará segunda visita	Acta de primera visita	Expediente de RQJ		Obligatorio
Numero de Resolución a notificar	Acta de primera visita	Expediente de RQJ		Obligatorio
Código de Reclamo	Acta de primera visita	Expediente de RQJ		Obligatorio
Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Acta de primera visita	Expediente de RQJ		Obligatorio
Nombres o razón social del reclamante	Acta de primera visita	Expediente de RQJ		Obligatorio
Nombre y apellido de notificador	Acta de primera visita	Expediente de RQJ		Obligatorio
Tipo de documento legal de identificación del notificador	Acta de primera visita	Expediente de RQJ		Obligatorio
Número del documento legal de identificación del notificador	Acta de primera visita	Expediente de RQJ		Obligatorio
Nombres o razón social del reclamante	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RQJ		Obligatorio
Numero de Resolución a notificar	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RQJ		Obligatorio
Código de Reclamo	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RQJ		Obligatorio
Dirección de domicilio donde se realizó la notificación	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RQJ		Obligatorio
Fecha de Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia Día Hábil: L-V	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RQJ		Obligatorio
Hora de Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia (Si no hay fecha de notificación electrónica en primera instancia) Horario hábil: 0800 a 18:00	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RQJ		Obligatorio
Nombre y apellido de persona que recibe notificación	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RQJ		Obligatorio
Tipo de documento legal de persona que recibe notificación	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RQJ		Obligatorio
Número del documento legal de identificación de persona que recibe notificación	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RQJ		Obligatorio

Datos del expediente que deben estar mapeado en el sistema

1. Totalidad de datos del expediente que deben estar mapeado en el sistema.

DATOS	CLASE DE DATO	ENTIDAD	COMENTARIOS	OBLIGATORIEDAD
Relación de persona que recibe la notificación con el reclamante	Datos del cargo de notificación personal	Expediente de RQJ		Obligatorio
Fecha de Envió de la Notificación Electrónica en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RQJ		Obligatorio
Hora de envío de la notificación electrónica de la Resolución en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica) Horario hábil: 08:00 a 20:00	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RQJ		Obligatorio
Fecha de Notificación Electrónica de la Resolución en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica) Día hábil: L a V	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RQJ		Obligatorio
Hora de Notificación Electrónica de la Resolución en Primera Instancia (en caso exista aceptación de usuario para notificación electrónica) Horario hábil: 08:00 a 20:00	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RQJ		Obligatorio
Dirección Electrónica a la que se envía la Resolución de Primera Instancia	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RQJ		Obligatorio
Numero de Resolución de Primera Instancia notificada	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RQJ		Opcional
Número o código de Reclamo	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RQJ		Obligatorio
Concepto de Queja determinado por TRASU	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RQJ		Obligatorio
Subconcepto de Queja determinado por TRASU	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RQJ		Obligatorio
Concepto de reclamo determinado por TRASU	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RQJ		Obligatorio
Subconcepto de reclamo determinado por TRASU	Datos del acuse de notificación electrónica	Expediente de RQJ		Obligatorio
Razón social de la empresa operadora	Datos de identificación	Resolución final 2da instancia (RA)		Obligatorio
Número del Registro Único de Contribuyentes de la empresa operadora.	Datos de identificación	Resolución final 2da instancia (RA)		Obligatorio
Correo electrónico para efectos de notificación.	Datos de identificación	Resolución final 2da instancia (RA)		Obligatorio
Dirección de la empresa operadora	Datos de identificación	Resolución final 2da instancia (RA)		Obligatorio
Número de expediente	Datos de Resolución final de segunda instancia (RA)	Resolución final 2da instancia (RA)		Obligatorio
número de resolución de segunda instancia	Datos de Resolución final de segunda instancia (RA)	Resolución final 2da instancia (RA)		Obligatorio
fecha de emisión de la resolución de segunda instancia	Datos de Resolución final de segunda instancia (RA)	Resolución final 2da instancia (RA)		Obligatorio
concepto del reclamo	Datos de Resolución final de segunda instancia (RA)	Resolución final 2da instancia (RA)		Obligatorio
sub concepto del reclamo	Datos de Resolución final de segunda instancia (RA)	Resolución final 2da instancia (RA)		Obligatorio
sentido	Datos de Resolución final de segunda instancia (RA)	Resolución final 2da instancia (RA)		Obligatorio
Número de expediente	Datos de Resolución final de segunda instancia (RQJ)	Resolución final de segunda instancia (RQJ)		Obligatorio
número de resolución de segunda instancia	Datos de Resolución final de segunda instancia (RQJ)	Resolución final de segunda instancia (RQJ)		Obligatorio
fecha de emisión de la resolución de segunda instancia	Datos de Resolución final de segunda instancia (RQJ)	Resolución final de segunda instancia (RQJ)		Obligatorio
materia de queja	Datos de Resolución final de segunda instancia (RQJ)	Resolución final de segunda instancia (RQJ)		Obligatorio
sentido	Datos de Resolución final de segunda instancia (RQJ)	Resolución final de segunda instancia (RQJ)		Obligatorio
Número de expediente	Datos de Resolución de Enmienda de segunda instancia (RA y RQJ)	Resolución de Enmienda de segunda instancia (RA y RQJ)		Obligatorio
número de resolución de enmienda	Datos de Resolución de Enmienda de segunda instancia (RA y RQJ)	Resolución de Enmienda de segunda instancia (RA y RQJ)		Obligatorio
fecha de emisión de la resolución de segunda instancia	Datos de Resolución de Enmienda de segunda instancia (RA y RQJ)	Resolución de Enmienda de segunda instancia (RA y RQJ)		Obligatorio
sentido	Datos de Resolución de Enmienda de segunda instancia (RA y RQJ)	Resolución de Enmienda de segunda instancia (RA y RQJ)		Obligatorio
Fecha de emisión de proveído	Datos de Proveído de Encauzamiento de segunda instancia (RA y RQJ)	Proveído de Encauzamiento de segunda instancia (RA y RQJ)		Obligatorio
número de proveído	Datos de Proveído de Encauzamiento de segunda instancia (RA y RQJ)	Proveído de Encauzamiento de segunda instancia (RA y RQJ)		Obligatorio
Tipo	Datos de Proveído de Encauzamiento de segunda instancia (RA y RQJ)	Proveído de Encauzamiento de segunda instancia (RA y RQJ)		Obligatorio

Datos del expediente que deben estar mapeado en el sistema

1. Totalidad de datos del expediente que deben estar mapeado en el sistema.

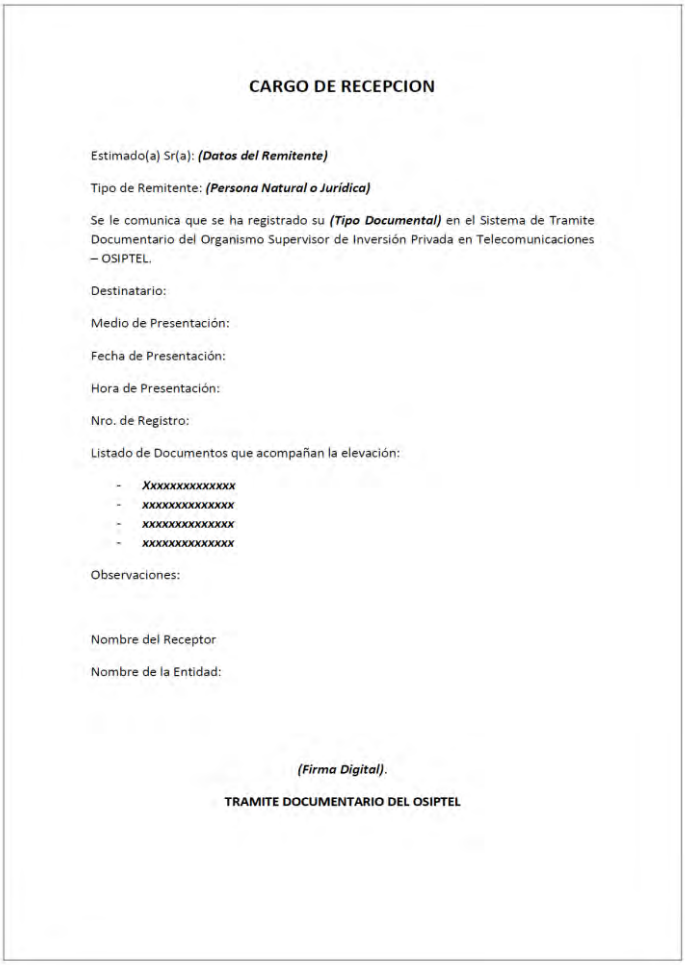
DATOS	CLASE DE DATO	ENTIDAD	COMENTARIOS	OBLIGATORIEDAD
Fecha de emisión de proveído	Datos de Proveído de Anulación de segunda instancia (RA y RQJ)	Proveído de Anulación de segunda instancia (RA y RQJ)		Obligatorio
número de proveído	Datos de Proveído de Anulación de segunda instancia (RA y RQJ)	Proveído de Anulación de segunda instancia (RA y RQJ)		Obligatorio
Número de expediente	Datos de Resolución de Aclaración de segunda instancia (RA y RQJ)	Resolución de Aclaración de segunda instancia (RA y RQJ)		Obligatorio
número de resolución de segunda instancia	Datos de Resolución de Aclaración de segunda instancia (RA y RQJ)	Resolución de Aclaración de segunda instancia (RA y RQJ)		Obligatorio
fecha de emisión de la resolución de segunda instancia	Datos de Resolución de Aclaración de segunda instancia (RA y RQJ)	Resolución de Aclaración de segunda instancia (RA y RQJ)		Obligatorio
sentido	Datos de Resolución de Aclaración de segunda instancia (RA y RQJ)	Resolución de Aclaración de segunda instancia (RA y RQJ)		Obligatorio
Número de expediente	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RA)	Resolución de Nulidad de segunda instancia (RA)		Obligatorio
número de resolución de segunda instancia	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RA)	Resolución de Nulidad de segunda instancia (RA)		Obligatorio
fecha de emisión de la resolución de segunda instancia	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RA)	Resolución de Nulidad de segunda instancia (RA)		Obligatorio
concepto del reclamo	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RA)	Resolución de Nulidad de segunda instancia (RA)		Obligatorio
sub concepto del reclamo	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RA)	Resolución de Nulidad de segunda instancia (RA)		Obligatorio
sentido	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RA)	Resolución de Nulidad de segunda instancia (RA)		Obligatorio
Número de expediente	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RQJ)	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RQJ)		Obligatorio
número de resolución de segunda instancia	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RQJ)	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RQJ)		Obligatorio
fecha de emisión de la resolución de segunda instancia	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RQJ)	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RQJ)		Obligatorio
materia de queja	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RQJ)	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RQJ)		Obligatorio
sentido	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RQJ)	Datos de Resolución de Nulidad de segunda instancia (RQJ)		Obligatorio

OM-23

Formato de cargos y datos del expediente que debieran ser incluidos en cada formato

1. Formato de cargos y datos del expediente que debieran ser incluidos en cada formato.
2. Plantilla a precargar al sistema.

Formatos o Plantillas	Datos													Plantilla
Cargos de Recepción de Expedientes / Abierto por Cargo / Oficio / Cartas de Cumplimiento / Documentación Adicional para el Expediente / Denuncias / Documentación Adicional de Denuncias / Cartas de Descargo de la EO a la carta de inicio del PAS / Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS / Recurso de Apelación del PAS / Documentación Adicional del PAS / Rpta a Casos Especiales	Nombre de la Entidad	Destinatario	Nombre del Receptor	Medio de Presentación: Sistema por el cual se presento el documento	Hora de Recepción	Fecha de Recepción	Nro. de Registro del TD del OSIPTEL	Tipo Documental	Remitente	Tipo de Remitente (PJ o PN)	Listado de Documentos que acompañan	Observaciones	Firmado Digitalmente	CR-1



CARGO DE RECEPCION

Estimado(a) Sr(a): ***(Datos del Remitente)***

Tipo de Remitente: ***(Persona Natural o Jurídica)***

Se le comunica que se ha registrado su ***(Tipo Documental)*** en el Sistema de Tramite Documentario del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

Destinatario:

Medio de Presentación:

Fecha de Presentación:

Hora de Presentación:

Nro. de Registro:

Listado de Documentos que acompañan la elevación:

- ***Xxxxxxxxxxxxx***
- ***xxxxxxxxxxxxx***
- ***xxxxxxxxxxxxx***
- ***xxxxxxxxxxxxx***

Observaciones:

Nombre del Receptor

Nombre de la Entidad:

(Firma Digital).

TRAMITE DOCUMENTARIO DEL OSIPTEL

OM-25

Datos requeridos por el sistema de trámite documentario del OSIPTEL para registro de entrada de docur

1. Datos requeridos por el sistema de trámite documentario del OSIPTEL para registro de entrada de documentos.
2. OUTPUT del sistema de trámite documentario del OSIPTEL una vez que registra la entrada de

1. Datos requeridos por el sistema de trámite documentario del OSIPTEL para registro de entrada de doc

Datos obligatorios que deben estar en el registro:

Número de registro
Fecha
Id remitente - TIPO + NRO. DE DOCUMENTO (en el caso de la EO nombre también del representante?)
Destinatarios (Id Área)
Tipo de documento (naturaleza): carta de elevación, carta de cumplimiento, carta con información adiciona

Datos opcionales

Asunto
Documentos adjuntos
Plataforma de recepción de documento (Físico, set de servicios para usuarios y empresas pequeñas y sistema
Id tipo de remitente (Empresa Operadora, Usuario u otra entidad)
Observaciones
Documentos observados
Documento Subsanado/No subsanado

2. OUTPUT del sistema de trámite documentario del OSIPTEL una vez que registra la entrada de docume

Datos obligatorios para constancia de recepción:

Hora
Fecha
Lugar (Por default electrónico)
Número de folios
Documentos que acompañan el registro
Número de registro

Datos adicionales para el registro:

Número de expediente (solo para documentos que han ingresado por el sistema interconectado/portal web)

3. Tipos de error en el registro automático de entrada de documentos en el sistema de trámite documer

Falla en el sistema SISDOC para registro de datos
Falla en la carga de los documentos digitalizados

OM-29

Etiquetas que se deben incluir por tipo documental

1. Etiquetas que se deben incluir por tipo documental

Proceso	Tipos Documentales	Tipo de Notificación	Destinatario	Expediente / Denuncia	Tipo de Resolución/	Nro. de Resolución /Proveído o Carta	Fecha de la Notificación	Hora de la Notificación
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Constancia de Envío de Notificación Electrónica	Electrónica	EO/USU	Nro. Expediente / Denuncia asociado	RF/RT/PROVEIDO/CARTA	Nro. de Documento	Fecha de la Notificación	Hora
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Constancia de Notificación Electrónica	Electrónica	EO/USU	Nro. Expediente / Denuncia asociado	RF/RT/PROVEIDO/CARTA	Nro. de Documento	Fecha de la Notificación	Hora
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Cargo de Notificación Física	Física	EO/USU	Nro. Expediente	RF/RT/PROVEIDO	Nro. de Documento	Fecha de la Notificación	Hora
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Publicación	Edicto	USU	Nro. Expediente	RF/RT/PROVEIDO/CARTA	Nro. de Documento	Fecha de la Notificación	Hora
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Carta Notificada	Física	EO/USU	Nro. Expediente / Denuncia asociado	CARTA	Nro. de Documento	Fecha de la Notificación	Hora

Proceso	Tipos Documentales	Expediente	Fecha de Creación de	Fecha de Cierre de Expediente	Orden del Documento	Código de Índice	Fecha de Creación de Índice	Orden Cronológico	Medio de generación
P05.1. Archivo de la documentación física y del expediente electrónico	Índice Electrónico	Nro. Expediente asociado	Fecha	Fecha	Orden del Documento dentro del Expediente	Código de Índice	Fecha y hora de carga de la documentación	Orden del Documento dentro del Expediente	Automático / Manual

Proceso	Tipo Documental (P. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones)	Medio de presentación	Empresa operadora	usuario	Expediente	Tipo de expediente	Fecha de recepción del documento	Fecha de creación del documento / expediente	Fecha de notificación EO	Fecha de notificación usuario	Código de reclamo	Servicio	Tipo de Servicio	Concepto de reclamo	Analista Asignado	Vocal Asignado	sala	Estado del Expediente	Ni Resolución / documento Registro/	Sentido
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Expediente	sistema interconectado / portal web/físico			N° de expediente generado	RA / RQJ	Fecha	Fecha			N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de registro	
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Carta de elevación	sistema interconectado / portal web/físico				RA / RQJ	Fecha	Fecha			N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de registro	
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Cartas de Cumplimiento	sistema interconectado / portal web/físico			N° de expediente generado	RA / RQJ	Fecha	Fecha			N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de registro	
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Expediente abierto por Cargo	portal web/ correo/ físico			N° de expediente generado	RA / RQJ	Fecha	Fecha			N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de registro	
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Solicitud de apertura por cargo	portal web/ correo/ físico				RA / RQJ	Fecha	Fecha			N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de registro	
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Documentación Adicional	sistema interconectado/ portal web/correo/físico			N° de expediente generado	RA / RQJ	Fecha	Fecha			N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de registro	
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Expediente abiertos de Oficio	sistema interconectado	EO		N° de expediente generado	RA / RQJ	Fecha	Fecha			N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de registro	
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resolución Final		EO	nombre de usuario	N° de expediente generado	RA / RQJ		Fecha	Fecha	Fecha	N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de resolución	Nombre del sentido
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resolución de enmienda		EO	nombre de usuario	N° de expediente generado	RA / RQJ		Fecha	Fecha	Fecha	N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de resolución	Nombre del sentido
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resolución de solicitar		EO	nombre de usuario	N° de expediente generado	RA / RQJ		Fecha	Fecha	Fecha	N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de resolución	Nombre del sentido
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resolución de inadmisibilidad		EO	nombre de usuario	N° de expediente generado	RA / RQJ		Fecha	Fecha	Fecha	N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de resolución	Nombre del sentido
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resolución de ampliar		EO	nombre de usuario	N° de expediente generado	RA / RQJ		Fecha	Fecha	Fecha	N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de resolución	Nombre del sentido
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resolución aclaración		EO	nombre de usuario	N° de expediente generado	RA / RQJ		Fecha	Fecha	Fecha	N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de resolución	Nombre del sentido
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resolución de Nulidad		EO	nombre de usuario	N° de expediente generado	RA / RQJ		Fecha	Fecha	Fecha	N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de resolución	Nombre del sentido
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Proveído de anulación de expediente		EO	nombre de usuario	N° de expediente generado	RA / RQJ		Fecha	Fecha	Fecha	N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de documento	Nombre del sentido
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Proveído de encauzamiento		EO	nombre de usuario	N° de expediente generado	RA / RQJ		Fecha	Fecha	Fecha	N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de documento	
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Proveído de anulación de resolución		EO	nombre de usuario	N° de expediente generado	RA / RQJ		Fecha	Fecha	Fecha	N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de resolución	Nombre del sentido
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Carta de requerimiento de cumplimiento		EO		N° de expediente generado	RA / RQJ		Fecha	Fecha	Fecha	N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de documento	Nombre del sentido
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Carta de requerimiento abiertos por cargo		EO	nombre de usuario	N° de expediente generado	RA / RQJ		Fecha	Fecha	Fecha	N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de documento	
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Cartas de respuesta		EO	nombre de usuario	N° de expediente generado	RA / RQJ		Fecha	Fecha	Fecha	N°	N°	Tipo de Servicio	Nombre del concepto de reclamo	Nombre de Analista	Nombre de Vocal	N°	Estado	N° de documento	

Etiquetas que se deben incluir por tipo documental

1. Etiquetas que se deben incluir por tipo documental

Proceso	Tipos Documentales (Denuncias)	Medio de Presentación	Tipo de Remitente	Nombre de Remitente	Registro	Número de denuncia	Fecha de Recepción de solicitud	Fecha de Creación de Denuncia	Reclamo	Servicio	Número de resolución/ Código SAR/SARA	Tipo de incumplimiento	Analista/Especialista Asignado	Estado
P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	Denuncia	sistema web/físico	ER	NOMBRE USU	Número	Número	Fecha	Fecha	Número	Número	Número	Resolución TRASU/ Resolución EO/ SAR/SARA/SAP	Nombre de analista	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	Documentación Adicional a la Denuncia	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	EO/ER	NOMBRE USU/ NOMBRE EO	Número	Número	Fecha	Fecha	Número	Número	Número	Resolución TRASU/ Resolución EO/ SAR/SARA/SAP	Nombre de analista	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	Carta de requerimiento	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	EO	NOMBRE EO	Número	Número	Fecha	Fecha	Número	Número	Número	Resolución TRASU/ Resolución EO/ SAR/SARA/SAP	Nombre de analista	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	Carta de respuesta al usuario	sistema web/físico	No aplica	No aplica	Número	Número	Fecha	Fecha	Número	Número	Número	Resolución TRASU/ Resolución EO/ SAR/SARA/SAP	Nombre de analista	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	Carta de reiterativo	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	No aplica	No aplica	Número	Número	Fecha	Fecha	Número	Número	Número	Resolución TRASU/ Resolución EO/ SAR/SARA/SAP	Nombre de analista	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	Fecha de notificación	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	No aplica	No aplica	Número	Número	Fecha	Fecha	Número	Número	Número	Resolución TRASU/ Resolución EO/ SAR/SARA/SAP	Nombre de analista	EN TRÁMITE/ FINALIZADO

Proceso	Tipos Documentales (PAS)	Medio de Presentación	Tipo de Remitente	Nombre de Remitente	Tipo de destinatario	Nombre de destinatario	Registro	Número de documento	Número de expediente	Fecha de Creación de	Tipo de infracción	Analista/Especialista Asignado	Vocal ponente	Estado
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Carta Inicio PAS	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	No aplica	No aplica	EO	Nombre de EO	No aplica	Número de carta / Número de informe/ Número de memorando/ Número de resolución/número de carta	Número	Fecha	Tipo	Nombre de especialista	Nombre vocal	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Descargo de Empresa Operadora al Inicio PAS	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	EO	Nombre de EO	No aplica	No aplica	Número		Número	Fecha	Tipo	Nombre de especialista	Nombre vocal	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Informe Final de Instrucción	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	No aplica	No aplica	EO	Nombre de EO	No aplica	Número de carta / Número de informe/ Número de memorando/ Número de resolución/número de carta	Número	Fecha	Tipo	Nombre de especialista	Nombre vocal	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Descargo de Empresa Operadora al Informe Final de Instrucción	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	EO	Nombre de EO	EO	No aplica	Número		Número	Fecha	Tipo	Nombre de especialista	Nombre vocal	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Resolución final	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	No aplica	No aplica	EO	Nombre de EO	No aplica	Número de carta / Número de informe/ Número de memorando/ Número de resolución/número de carta	Número	Fecha	Tipo	Nombre de especialista	Nombre vocal	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Recurso de Reconsideración del PAS	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	EO	Nombre de EO	No aplica	No aplica	Número		Número	Fecha	Tipo	Nombre de especialista	Nombre vocal	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Resolución de reconsideración	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	No aplica	No aplica	EO	Nombre de EO	No aplica	Número de carta / Número de informe/ Número de memorando/ Número de resolución/número de carta	Número	Fecha	Tipo	Nombre de especialista	Nombre vocal	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Memorando	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	No aplica	No aplica	Unidad orgánica Osiptel	Nombre del área	No aplica	Número de carta / Número de informe/ Número de memorando/ Número de resolución/número de carta	Número	Fecha	Tipo	Nombre de especialista	Nombre vocal	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Recurso de Apelación del PAS	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	EO	Nombre de EO	No aplica	No aplica	Número	Número	Número	Fecha	Tipo	Nombre de especialista	Nombre vocal	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Documentación Adicional del PAS	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	EO	Nombre de EO	No aplica	No aplica	Número	Número	Número	Fecha	Tipo	Nombre de especialista	Nombre vocal	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Carta	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	No aplica	No aplica	EO	Nombre de EO	No aplica	Número de carta / Número de informe/ Número de memorando/ Número de resolución/número de carta	Número	Fecha	Tipo	Nombre de especialista	Nombre vocal	EN TRÁMITE/ FINALIZADO
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Carta de notificación	Sistema interconectado/ sistema web/ físico	No aplica	No aplica	EO	Nombre de EO	No aplica	Número de carta / Número de informe/ Número de memorando/ Número de resolución/número de carta	Número	Fecha	Tipo	Nombre de especialista	Nombre vocal	EN TRÁMITE/ FINALIZADO

OM-30

Datos del expediente involucrados en la calificación y asignación del expediente / Criterios para asignación de expedientes

1. Datos del expediente involucrados en la calificación y asignación del expediente.
2. Criterios (según los datos descritos en el punto 1) para asignación de expedientes a Analistas.

1	**Datos del expediente para la calificación y asignación**	Configurable de acuerdo al tipo de sala (unipersonal o colegiada)	
		Tipo de expedientes (FONDO, FORMA, QUEJA, ATENCIÓN RÁPIDA O ABIERTOS POR CARGO)	
		Materia, submateria, transgresión o casos especiales	
		Monto del importe reclamado	
		Organización de la STSR	
2	**Criterios para asignación**	Uniforme y configurable de acuerdo a la organización establecida por la STSR según salas (unipersonales o colegiadas), con la posibilidad de que este sujeto a:	Cantidad de expedientes pendientes de proyección acumulados por analista
			Cantidad de expedientes proyectados acumulados por analista
			Analistas que están de vacaciones o en licencia
		Materia, submateria, transgresión al procedimiento o casos especiales, según especialización por analista o grupos.	

Nota.- La regla debe permitir reasignar expedientes a otros analistas sin mayor problema (inclusive luego de haber sido rechazada la resolución)
La regla debe permitir reasignar expedientes a otras salas de votación sin mayor problema en cualquier momento antes que sean votados

OM-32

Grupos de empleados de atención de expedientes en segunda instancia / Grupos de empleados de atención de denuncias

1. Grupos de empleados de atención de expedientes en segunda instancia (Fondo, Forma, Queja, Atención Rápida).
2. Grupos de empleados de atención de denuncias

Grupo de empleado	Tipo	Tipo de personal	Especialización
Grupos de empleados de atención de expedientes de segunda instancia	Fondo	Analistas o Asistentes	Según especialización
	Forma	Analistas o Asistentes	Según especialización
	Queja	Analistas o Asistentes	Según especialización
	Atención rápida	Analistas o Asistentes	Según especialización
	Abierto por cargo	Analistas o Asistentes	Según especialización
Grupos de empleados de atención de expedientes de denuncias	Regular	Especialistas legales o analistas	Todas las denuncias
	Tipo de incumplimiento o empresa operadora o usuario o fecha de presentación de	Especialistas legales o analistas	Según especialización

Criterios para asignación de denuncias a un mismo grupo de empleados	El sistema debe asignar de manera aleatoria y proporcional las denuncias a los practicantes, especialistas legales o analistas y permitir la configuración de asignación de determinadas denuncias (por nombre de usuario, tipo de incumplimiento, empresa operadora o periodo de presentación de la denuncia)

OM-35-A

Plantillas que se puedan elaborar en el sistema de solución de reclamos

1. Plantillas que se puedan elaborar en el sistema de solución de reclamos.
2. Especificación de qué plantilla se utiliza en función a los datos del expediente (Tipo, materia, sub materia, sentido, etc.)
3. Datos del expediente incluidos en cada plantilla listada en el primer punto.

LISTA DE PLANTILLAS PROCESO P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

N°	TIPO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS	DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTE	DATOS ADICIONALES INCLUIR EN LA RESOLUCIÓN
		DEJAR SIN EFECTO LA ELEVACIÓN - INFORMACIÓN ELEVADA ES INCOMPLETA		
1	FORMA	EO NO ELEVÓ FORMULARIO DE RECLAMO, RESOLUCIÓN O APELACIÓN	verificar que el formulario de reclamo, resolución de primera instancia y formulario de apelación se encuentren adjuntos; asimismo, se debe verificar que los datos consignados en las piezas procedimentales coincidan entre si y con la carta de elevación	Datos incluir el documento que falta (formulario de reclamo, resolución de primera instancia o formulario de apelación)
		INADMISIBLES		
2	FORMA	EL RECLAMANTE ES DISTINTO AL APELANTE - PERSONA NATURAL (SIEMPRE Y CUANDO EL APELANTE NO SEA EL TIULAR DEL SERVICIO)	verificar si el nombre y apellido del reclamante es el mismo del apelante (excepto si el que apela es el titular del servicio o cuando el RA es extemporáneo)	nombre y apellido del reclamante
3	FORMA	EL RECLAMANTE ES DISTINTO AL APELANTE - TITULAR ES PERSONA JURIDICA	verificar si el nombre y apellido del reclamante es el mismo del apelante (excepto si el que apela es el titular del servicio de ser persona natural o el representante legal de acuerdo a verificación sunat o cuando el RA es extemporáneo	nombre y apellido del representante en el reclamo
4	FORMA	EN EL RECURSO DE APELACIÓN NO CUMPLIÓ CON ALGUN REQUISITO DEL ART 59° DEL REGLAMENTO (CÓDIGO DE RECLAMO/RESOLUCION DE PRIMERA, ENTRE OTROS)	verificar si ER indicó materia de reclamo, submateria de reclamo o código de reclamo	Datos a incluir en la resolución código del reclamo o materia del reclamo o submateria del reclamo
		FUNDADOS - INFRACCIONES DE PLAZO DE EMPRESA OPERADORA		
5	FORMA	RESOLUCIÓN FUERA DE PLAZO	Verificar concepto (para determinar plazo), fecha de presentación de reclamo con plazo máximo para resolver, fecha de la resolución	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver y fecha máxima para resolver
6	FORMA	RESOLUCIÓN FUERA DE PLAZO - VARIAS conceptos - APLICA PLAZO MENOR	verificar fecha de presentación de reclamo con plazo máximo para resolver (de existir más de un reclamo aplica plazo menor para resolver)	datos a incluir materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver y fecha máxima para resolver
7	FORMA	RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA EN PLAZO PERO EO NOTIFICÓ FUERA DE PLAZO	Verificar concepto (para determinar plazo), la fecha de presentación de reclamo, la fecha de emisión de la resolución de primera instancia y fecha de notificación	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar
8	FORMA	RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA EN PLAZO PERO EO NO ELEVÓ ACUSE DE RECIBO (NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA)	Verificar concepto (para determinar el plazo), la fecha de presentación del reclamo, la autorización de canal para notificar, fecha de resolución de primera instancia, si obra el acuse de recibido o cargo de notificación y fecha de presentación de recurso de apelación	datos a incluir, materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para notificar y fecha de apelación
9	FORMA	RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA EN PLAZO PERO NO ELEVÓ CARGO DE NOTIFICACIÓN (NOTIFICACIÓN FÍSICA)	Verificar concepto (para determinar el plazo), la fecha de presentación del reclamo, la dirección del reclamante, fecha de resolución de primera instancia, fecha máxima para resolver, plazo para notificar, fecha máxima para notificar, si obra el cargo de notificación y la fecha de presentación de la apelación y fecha máxima para apelar	datos a incluir, materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para notificar, fecha de apelación
10	FORMA	NO HAY AUTORIZACION EXPRESA DE NOTIFICACION POR CORREO Y LA EO NOTIFICA POR CORREO ELECTRÓNICO.	Verificar concepto (para determinar el plazo), autorización de canal para notificar, la fecha de presentación de reclamo, dirección del reclamo, fecha de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, plazo de notificación, fecha máxima de notificación, si obra el acuse de recibido y fecha de presentación de la apelación y fecha máxima para apelar	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para notificar, fecha de apelación
11	FORMA	EL RECLAMANTE SOLICITA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO Y LA EO NOTIFICA EN FÍSICO. (SIEMPRE Y CUANDO NOTIFICACIÓN NO HAYA SIDO RECIBIDA POR EL PROPIO RECLAMANTE)	Verificar concepto (para determinar el plazo), la autorización de canal para notificar, correo electrónico indicado por el reclamante, la fecha de presentación de reclamo, la fecha de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, plazo para notificar, fecha máxima para notificar, si obra cargo de notificación verificar si fue recibida por el reclamante, la fecha de la apelación y plazo máximo para apelar	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máximo para notificar, fecha de apelación
12	FORMA	EL RECLAMANTE SOLICITA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO; SIN EMBARGO, EL CORREO DE ACUSE DE RECIBO ES DISTINTO AL SEÑALADO POR EL RECLAMANTE (NOTIFICA A CORREO DISTINTO)	Verificar concepto (para determinar el plazo), la fecha de presentación del reclamo, la autorización de canal para notificar, dirección de correo electrónico en formulario de reclamo, dirección de correo electrónico señalado en el acuse de recibido (a fin verificar si es distinto al del formulario de reclamo), la fecha de la resolución de primera instancia, plazo para, la fecha de la apelación y plazo máximo para apelar	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, dirección de correo electrónico indicado por el reclamante, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máximo para notificar, dirección de correo electrónico en constancia de notificación, fecha de apelación
13	FORMA	EL RECLAMANTE SOLICITA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO; SIN EMBARGO, HAY ACUSE DE REBOTE Y EO VUELVE A NOTIFICAR. CARTA DE VOLVER ES INVÁLIDA	Verificar concepto (para determinar el plazo), la autorización de canal para notificar, fecha de reclamo, fecha de resolución de primera instancia, carta de volver a notificar válida (esta debe señalar que se volverá a notificar la resolución que da respuesta al reclamo) y fecha de apelación	datos a incluir, materia de reclamo, correo electrónico indicado por el reclamante, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máximo para notificar, fecha de la apelación
	FORMA	FUNDADOS - NOTIFICACIONES BAJO PUERTA INVÁLIDAS		
15	FORMA	EO NOTIFICA EN UNA DIRECCIÓN DISTINTA A LA SEÑALADA EN EL FORMULARIO DE RECLAMO	Verificar concepto (para determinar el plazo), la dirección indicada por el reclamante, la fecha de presentación de reclamo, la fecha de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, plazo para notificar, fecha máxima para notificar, dirección señalada en el cargo de notificación (a fin verificar si es la misma dirección) y la fecha de la apelación y plazo máximo para apelar	datos a incluir: concepto de reclamo, fecha de presentación del reclamo, dirección del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, dirección del cargo de notificación, fecha máxima para notificar, fecha de apelación
16	FORMA	LA RESOLUCIÓN NO FUE NOTIFICADA PORQUE LA DIRECCIÓN BRINDADA POR EL USUARIO NO EXISTE (SE DEBIÓ NOTIFICAR A LA DIRECCIÓN DEL RECIBO O DNI)	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, plazo para notificar, fecha máxima para notificar, dirección de notificación, observación del notificador consignados en el cargo de notificación, fecha de apelación y fecha máxima de apelación	datos a incluir: concepto de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máximo para notificar, fecha de apelación
17	FORMA	NO OBRA PRIMERA VISITA EN LA NOTIFICACIÓN	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, en cargo de notificación no obra fecha de primera visita, plazo para notificar, fecha máxima para notificar, fecha de apelación y fecha máxima para apelar	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, plazo fecha máximo para notificar, fecha de apelación

N°	TIPO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS	DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTE	DATOS ADICIONALES INCLUIR EN LA RESOLUCIÓN
18	FORMA	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE PRIMERA Y SEGUNDA VISITA SE HICIERON EN LA MISMA FECHA	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación se realiza el mismo día de la fecha del acta de primera visita , plazo para notificar, fecha máxima para notificar, fecha de apelación y fecha máxima para apelar	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máximo para notificar, fecha de apelación
19	FORMA	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE EN AVISO NO SE INDICÓ FECHA Y HORA DE SEGUNDA VISITA	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, en acta de primera visita no se indica fecha y hora en que se realizará la segunda visita, plazo para notificar, fecha máxima para notificar, fecha de apelación y fecha máxima para apelar	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, fecha de apelación
20	FORMA	EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA NO SE INDICÓ FECHA Y HORA DE REALIZACIÓN	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, en cargo de notificación no se indica fecha y hora de la notificación, plazo para notificar, fecha máxima para notificar, fecha de apelación y fecha máxima para apelar	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, plazo para notificar, plazo máximo para notificar, fecha de apelación
21	FORMA	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE: UNO DE LOS COLINDANTES ES EL MISMO QUE LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE O DATOS NO PERMITEN INDIVIDUALIZAR EL INMUEBLE - REQUISITOS DEL 38 REGLAMENTO	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, cargo de notificación debe no contiene: número de pisos, color de fachada colindante derecha, colindante izquierda, número de suministro o número de poste eléctrico o colindante de casa del frente y fecha de apelación	datos a incluir: concepto de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, fecha de apelación, número de pisos, color de fachada colindante derecha, colindante izquierda, número de suministro o número de poste eléctrico o colindante de casa del frente
22	FORMA	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE LA FECHA ES ILEGIBLE	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, plazo para notificar, fecha máxima de notificación, fecha de cargo de notificación es ilegible, fecha de apelación, plazo máximo para apelar	datos a incluir: concepto de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar y fecha de apelación
23	FORMA	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE LA FECHA ESTÁ ENMENDADA	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, plazo para notificar, fecha máxima de notificación, fecha de cargo de notificación está enmendada, fecha de apelación, plazo máximo para apelar	datos a incluir: concepto de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar y fecha de apelación
24	FORMA	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE FALTAN LOS DATOS DEL NOTIFICADOR	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, plazo para notificar, fecha máxima de notificación, fecha de cargo de notificación, no obra el nombre y apellido del notificado o el documento legal de identificación del notificador, fecha de apelación, plazo máximo para apelar	datos a incluir: concepto de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, plazo para notificar, fecha máxima para notificar, fecha de apelación, nombre y apellido del notificador o documento legal de identificación del notificador
25	FORMA	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE LOS DATOS DEL NOTIFICADOR ESTÁN ININTELIGIBLES	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, plazo para notificar, fecha máxima de notificación, fecha de cargo de notificación, nombre y apellido del notificado o el documento legal de identificación del notificador son ininteligibles , fecha de apelación, plazo máximo para apelar	datos a incluir: concepto de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar y fecha de apelación
26	FORMA	EO EMITIÓ RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA, SIN EMBARGO EL CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE: SE COMPARA EL CARGO DE NOTIFICACIÓN CON OTROS CARGOS DE NOTIFICACIÓN OBRANTE EN LOS ANTECEDENTES (DE LA MISMA EMPRESA OPERADOR) Y NO COINCIDEN (TENER EN CUENTA 6 MESES DE ANTIGUEDAD CON EL CARGO QUE SE COMPARA)	Verificar concepto (para determinar el plazo), nombre y apellido de reclamante, número de servicio, razón social de la empresa operadora, fecha de reclamo, fecha de la resolución, cargo de notificación, colindantes, número de pisos, suministros, poste luz, cargo de notificación de antecedentes y fecha de apelación	fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máximo para notificar, número del expediente de antecedente, datos de cargo de notificación del antecedente y cargo de notificación del expediente: colindante derecha, colindante izquierda, número de pisos, color de fachada, numero de la casa del frente y fecha de apelación
		FUNDADOS - NOTIFICACIONES A TERCERO INVÁLIDAS		
27	FORMA	CARGO RECIBIDO POR TERCERO ES INVALIDO PORQUE NO CONTIENE ALGUNO DE LOS REQUISITOS DEL 37° DEL REGLAMENTO	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, cargo de notificación, no se consigna, nombre y apellido del que recibe la notificación o fecha de la notificación, o documento legal de identidad de la persona que recibe notificación, o relación de la persona que recibe la notificación con el reclamante o firma de la persona que recibe la notificación, fecha de apelación y fecha máxima para apelar	fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, nombre y apellido de la persona que recibe el cargo de notificación o documento legal de identificación de la persona que recibe la notificación o relación de persona que recibe notificación con reclamante, fecha de apelación

N°	TIPO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS	DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTE	DATOS ADICIONALES INCLUIR EN LA RESOLUCIÓN
		FUNDADO - ELEVACIÓN DE EXPEDIENTE FUERA DE PLAZO		
28	FORMA	EO ELEVA LA APELACIÓN FUERA DEL PLAZO MÁXIMO - HAY DOBLE SELLO EN CARTA DE ELEVACIÓN, SE CONSIDERA EL DE FECHA POSTERIOR.	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de la notificación, plazo para notificar, fecha máxima de notificación, fecha de apelación, fecha máxima para apelar, fecha de elevación del recurso de apelación y fecha de subsanación de documentos	fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, fecha de apelación, plazo máximo para apelar, fecha de elevación y plazo máximo para elevar
29	FORMA	EO ELEVA LA APELACIÓN FUERA DEL PLAZO MÁXIMO	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de la notificación, plazo para notificar, fecha máxima de notificación, fecha de apelación, fecha máxima para apelar, fecha de elevación del recurso de apelación	fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, plazo para notificar, , plazo máximo para notificar, fecha de apelación, plazo máximo para apelar, fecha de elevación y plazo máximo para elevar
		DAR POR CONCLUIDO - EMPRESA ACOGE PRETENSIÓN		
30	FORMA	EO ELEVA NOTAS DE CRÉDITO POR EL MONTO TOTAL RECLAMADO	Verificar concepto (para determinar el plazo), monto reclamado, monto en las notas de crédito (para verificar si ajusto el importe total reclamado)	materia de reclamo, monto reclamado y monto de la nota de crédito
31	FORMA	EN PRIMERA INSTANCIA EO ACOGE PARCIALMENTE LUEGO DE RA ACOGE LA TOTALIDAD	Verificar concepto (para determinar el plazo), monto reclamado, sentido de la resolución de primera instancia, descargos indica monto ajustado, número de notas de crédito o carta de ajuste indica monto ajustado (debe ser por el monto total reclamado)	materia de reclamo, monto reclamado, monto de la nota de crédito, fecha de la carta donde obra el ajuste
32	FORMA	ANTECEDENTE DE RESOLUCIÓN DE QUEJA FUNDADA (APELACIÓN INTERPUESTA ANTES DE DICHA RESOLUCIÓN DE QUEJA)	Verificar concepto, sub concepto, código de reclamo, nombre y apellido del reclamante, número de servicio, la fecha de la queja, fecha de resolución de segunda instancia que da respuesta a la queja, sentido de la resolución	fecha de presentación de la queja, numero de expediente resolvió la queja, número de la resolución de segunda instancia que resolvió la queja, fecha de presentación del RA
33	FORMA	NO OBRA RESOLUCION DE PRIMERA INSTANCIA PERO LUEGO DE RA ACOGE PEDIDO	Verificar concepto (para determinar el plazo), monto de reclamo, fecha de reclamo, descargos indica monto ajustado y número de nota de crédito o carta de ajuste indica monto ajustado debe ser por el total reclamado	materia de reclamo, monto reclamado, monto de la nota de crédito, fecha de la carta donde obra el ajuste
		IMPROCEDENTE - RECLAMOS EXTEMPORÁNEOS		
34	FORMA	RECLAMO EXTEMPORÁNEO - RECIBO VENCIÓ DESPUES DEL 03/08/15 - hasta entrada en vigencia modificación de reglamento	Verificar si a la fecha de presentación del reclamo por facturación la fecha de vencimiento de recibo excede los 2 años al plazo máximo para reclamar	fecha de presentación del reclamo, fecha de vencimiento del recibo, plazo para reclamar, fecha máxima para reclamar
		IMPROCEDENTE - RECURSO DE APELACIÓN EXTEMPORÁNEO - CARGOS/ACUSES SON VÁLIDOS		
35	FORMA	EL RECLAMANTE SOLICITA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO, DOMINIO ES DUDOSO PERO SE HIZO BUSQUEDA Y SÍ EXISTE. ACUSE ES VALIDO Y RA EXTEMPORANEA	Verificar concepto (para determinar el plazo), la autorización de canal para notificar, la fecha de presentación de reclamo, la fecha de resolución de primera instancia, fecha de notificación, dominio de correo electrónico, la fecha de la apelación y plazo máximo para apelar	fecha de presentación del reclamo, correo electrónico autorizado por el reclamante, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, fecha de apelación, plazo máximo para apelar
36	FORMA	HAY ACUSE DE REBOTE (VARIAS EMPRESAS) EO NO PUDO REALIZAR LA NOTIF. ELECTRONIC PERO NOTIFICÓ A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMO Y ES VÁLIDO - RA EXTEMPORANEA - SE VUELVE A COMPUTAR PLAZO DE NOTIFICACIÓN	Verificar concepto (para determinar el plazo), la autorización de canal para notificar, la fecha de presentación de reclamo, la fecha de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación a correo electrónico, mensaje de acuse rebota, se vuelve a contar plazos desde el rebote, fecha de notificación, verificar si es cargo a tercero, nombre y apellido de la persona que recibe notificación, documento legal de identificación del que recibe notificación, relación del que recibe notificación con el reclamante, si es un cargo bajo puerta verificar número de pisos, color de fachada, colindante derecho, colindante izquierdo, número de casa del frente o número de poste o número de suministro eléctrico, fecha máxima para notificar desde el recómputo, fecha de apelación, fecha máxima para apelar	correo electrónico autorizado por el reclamante, fecha máxima para notificar, fecha de apelación, plazo máximo para apelar, fecha de notificación a correo electrónico, fecha de constancia de notificación, cargo a tercero, nombre y apellido de la persona que recibe notificación, documento legal de identificación del que recibe notificación, relación del que recibe notificación con el reclamante, si es un cargo bajo puerta: número de pisos, color de fachada, colindante derecho, colindante izquierdo, número de casa del frente o número de poste o número de suministro eléctrico, fecha de apelación, fecha máxima para apelar
38	FORMA	SOLICITA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA PERO EN FORMULARIO DE RECLAMO NO SE VISUALIZA TODO EL CORREO. EL ACUSE SE VALIDA PUES EN RA SE CONSIGNÓ MISMO CORREO Y SE VERIFICÓ COINCIDENCIA - RA ES EXTEMPORANEA	Verificar concepto (para determinar el plazo), dirección de correo electrónico, la fecha de presentación de reclamo, la fecha de resolución de primera instancia, fecha de notificación, dirección de correo electrónico señalada en la apelación (si es la misma de reclamo se convalida), la fecha de la apelación y plazo máximo para apelar	fecha de presentación del reclamo, correo electrónico autorizado por el reclamante, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, fecha de apelación, plazo máximo para apelar, correo electrónico autorizado por el apelante
39	FORMA	EL RECLAMANTE RECONOCE FECHA DE NOTIFICACIÓN PERO RA ES EXTEMPORANEA	Verificar concepto (para determinar el plazo), la fecha de presentación de reclamo, la fecha de resolución de primera instancia, fecha de notificación, fecha de la apelación (para determinar si la apelación esta dentro del plazo máximo de notificación a fin de convalidar), fecha de notificación señalada por el reclamante en la apelación (soló para apelación presencial y web)	fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, fecha de apelación, plazo máximo para apelar, fecha de notificación de la resolución de primera instancia indicada en el formulario de apelación
40	FORMA	CARGO DE NOTIFICACIÓN RECIBIDO POR TITULAR ES VÁLIDO	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, cargo de notificación, debe contener: nombre y apellido del reclamante, fecha d notificación, documento legal de identificación, firma, fecha de apelación y fecha máxima para apelar	fecha de emisión de resolución de primera instancia, fecha de notificación, fecha de apelación, plazo máximo para apelar, nombre y apellido del reclamante
41	FORMA	CARGO DE NOTIFICACIÓN RECIBIDA POR TERCERO ES VÁLIDO	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, cargo de notificación, debe contener: nombre y apellido del que recibe la notificación, fecha, documento de identidad, relación, firma, fecha de apelación y fecha máxima para apelar	fecha de emisión de resolución de primera instancia, fecha de notificación, fecha de apelación, plazo máximo para apelar, nombre y apellido de la persona que recibe la notificación y relación de la persona que recibe notificación con el reclamante
42	FORMA	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA VÁLIDO PERO RA ES EXTEMPORANEA	Verificar concepto (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, cargo de notificación debe contener: fecha y hora de acta de notificación , fecha y hora de segunda visita, dirección de reclamo, número de resolución, número de reclamo, nombre y apellido del reclamante, colindantes de recha, colindante izquierda, número de pisos, color de fachada o número de suministro o número de poste eléctrico o número de la casa del frente, nombre y apellido del notificador, documento de identidad del notificador, firma, fecha de apelación y pazo máximo para apelar	fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, fecha de acta de primera visita, fecha de segunda visita, colindante derecha, colindante izquierda, color de fachada, número de pisos, fecha de apelación y plazo máximo para apelar
43	FORMA	ACUSE DE RECIBO ES VÁLIDO PERO RA ES EXTEMPORANEA	Verificar concepto (para determinar el plazo), la autorización de canal para notificar, dirección de correo electrónico, fecha de reclamo, fecha de la resolución, fecha de notificación, número de reclamo, dirección de correo electrónico señala en reclamo y fecha de apelación y fecha máxima para apelar	fecha de presentación del reclamo, correo electrónico autorizado por el reclamante, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, fecha de apelación y plazo máximo para apelar

N°	TIPO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS	DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTE	DATOS ADICIONALES INCLUIR EN LA RESOLUCIÓN
44	FORMA	ACUSE DE RECIBO ES VÁLIDO FUE RECIBIDO DESPUÉS DE LAS 20:00 HRS. - RA EXTEMPORANEA	Verificar concepto (para determinar el plazo), la autorización de canal para notificar, dirección de correo electrónico, fecha de reclamo, fecha de la resolución, fecha de notificación, hora de notificación, número de reclamo, dirección de correo electrónico señala en reclamo y fecha de apelación (para determinar si la apelación esta dentro del plazo máximo de notificación a fin de convalidar)	fecha de presentación del reclamo, correo electrónico autorizado por el reclamante, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, hora de la constancia de notificación, fecha de apelación y plazo máximo para apelar
		IMPROCEDENTE - NO SE AGOTÓ VÍA PREVIA		
45	FORMA	ER APELA ANTES DEL PLAZO QUE LA EO TIENE PARA PRONUNCIARSE. EL RECLAMANTE NO AGOTA VÍA PREVIA	Verificar concepto (para determinar el plazo), la fecha de reclamo y fecha de apelación	fecha de presentación del reclamo, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, fecha de apelación
		IMPROCEDENTE - PRONUNCIAMIENTOS A CONSECUENCIA DE REVISIÓN ANTECEDENTES		
46	FORMA	EL RECLAMO CONCLUYÓ EN UN PROCEDIMIENTO ANTERIOR DEL TRASU	Verificar concepto, sub concepto, código de reclamo, nombre y apellido del reclamante, número de servicio, la fecha de reclamo, fecha de la resolución, fecha de la notificación, fecha de apelación, fecha de resolución de segunda instancia	datos a incluir en la resolución: número de expediente resuelto
48	FORMA	ANTECEDENTE DE RESOLUCIÓN DE QUEJA FUNDADA (APELACIÓN INTERPUESTA DESPUÉS DE DICHA RESOLUCIÓN DE QUEJA)	Verificar concepto, sub concepto, código de reclamo, nombre y apellido del reclamante, número de servicio, la fecha de la queja, fecha de resolución de segunda instancia que da respuesta a la queja, sentido de la resolución	fecha de presentación de la queja, numero de expediente resuelto, número de la resolución de segunda instancia que resolvió la queja, fecha de presentación del RA
49	FORMA	DE LA REVISIÓN DE ANTECEDENTES SE VERIFICÓ EXPEDIENTE EN TRAMITE QUE INVOLUCRA MISMAS PARTES, MISMO CONCEPTO. PREVIA COORDINACION CON ANALISTA SE CONVIENE ACUMULAR	Verificar concepto, sub concepto, código de reclamo, nombre y apellido del reclamante, número de servicio, fecha de reclamo, fecha de apelación	datos a incluir en la resolución: número del expediente en el cual se resolverá la apelación y el número del expediente
		IMPROCEDENTE - EMPRESA ACOGE PRETENSIÓN		
50	FORMA	EO EMITIÓ RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA QUE DECLARA DXC	Verificar materia de reclamo, fecha de reclamo, fecha de la resolución de primera instancia, sentido de la resolución de primera instancia y fecha de apelación	fecha de la resolución de primera instancia
51	FORMA	EO EMITIÓ RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA QUE DECLARA FUNDADO (SÓLO RECLAMOS POR FACTURACION)	Verificar materia de reclamo, fecha de reclamo, fecha de la resolución de primera instancia, sentido de la resolución de primera instancia y fecha de apelación	no se incluyen datos adicionales a los generales
		ARCHIVAR		
52	FORMA	EL RECLAMANTE NO SUBSANÓ INADMISIBILIDAD. PN Y PJ	Verificar dirección del apelante, fecha de resolución de segunda instancia, fecha de notificación de la resolución de segunda instancia, dirección de notificación, plazo para subsanar desde la fecha de notificación	datos a incluir en la resolución: número de resolución de segunda instancia que declaró la inadmisibilidad, el plazo para subsanar y número de expediente
53	FORMA	EL RECLAMANTE NO SUBSANÓ INADMISIBILIDAD. OTROS SUPUESTOS	verificar dirección del apelante, fecha de resolución de segunda instancia, fecha de notificación de la resolución de segunda instancia, dirección de notificación, plazo para subsanar desde la fecha de notificación	datos a incluir en la resolución: número de resolución de segunda instancia que declaró la inadmisibilidad, el plazo para subsanar y número de expediente
		IMPROCEDENTE		
1	FONDO	MATERIA NO RECLAMABLE	verificar materia de reclamo	no se incluyen datos adicionales a los generales
2	FONDO	MATERIA DE RECLAMO YA FUE VISTO EN RECLAMO ANTERIOR	Verificar concepto, nombre y apellido del reclamante, número de servicio, sustento del reclamo, fecha de reclamo, sentido de la resolución y fecha de la apelación	no se incluyen datos adicionales a los generales
		FUNDADO		
3	FONDO	FUNDADO POR MOTIVACIÓN INTERNA	verificar contenido de resolución de primera instancia y si responde al procedimiento de observancia obligatoria de motivación y el articulo 33° del reglamento	no se incluyen datos adicionales a los generales
4	FONDO	FUNDADO POR MOTIVACIÓN INTERNA CALIDAD	verificar contenido de resolución de primera instancia y si responde al procedimiento de observancia obligatoria de motivación y el articulo 33° del reglamento	no se incluyen datos adicionales a los generales
5	FONDO	FUNDADO MOTIVACIÓN EXTERNA	verificar si obran medios probatorios que sustenten la resolución de primera instancia	no se incluyen datos adicionales a los generales
		INFUNDADO		
6	FONDO	INFUNDADO EL RECLAMANTE NO SUSTENTA	verificar que el argumento de la materia de reclamo no es suficiente para sustentar la pretensión o no hay sustento del reclamo	no se incluyen datos adicionales a los generales

N°	TIPO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS	DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTE	DATOS ADICIONALES INCLUIR EN LA RESOLUCIÓN
		OTRAS PLANTILLAS DE FONDO		
7	FONDO	PAGO NO PROCESADO	verificar si el reclamante acredita pago de recibo con voucher de pago	no se incluyen datos adicionales a los generales
8	FONDO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	verificar si obra la validación biométrica al contratar el servicio, detallar mecanismos de contratación elevados	datos incluir: nombre y apellido del reclamante y documento legal de identificación del reclamante
9	FONDO	MODELO GENERAL	No aplica	datos incluir: no se incluyen datos adicionales a los generales
		INADMISIBLE		
1	QUEJA	RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR PODER - PERSONA NATURAL	verificar si el nombre y apellido del reclamante es el mismo del quejoso (excepto si el que queja es el titular del servicio)	nombre y apellido del reclamante
2	QUEJA	RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR PODER - PERSONA JURÍDICA	verificar si el nombre y apellido del reclamante es el mismo del quejoso (excepto si el que queja es el titular del servicio de ser persona natural o el representante legal de acuerdo a verificación Sunat	nombre y apellido del representante del reclamante
3	QUEJA	RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR AMBIGUO - ER NO SEÑALA DE MANERA CLARA LA TRANSGRESIÓN	verificar fecha de presentación de la queja, materia de reclamo de queja, sustento de la queja	Datos a incluir: la transgresión normativa de la queja
4	QUEJA	RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR AMBIGUO - ER NO INDICA CÓDIGO DE RECLAMO	verificar feca de presentación de la queja, materia de reclamo de queja, sustento de queja, código de reclamo	Datos a incluir en la resolución código de reclamo
		FUNDADO - NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO		
5	QUEJA	ABIERTO POR CARGO SI OBRA FORMULARIO DE RECLAMO	verificar carta del quejoso, fecha de presentación del reclamo, fecha de máxima para resolver y notificar y fecha de la queja	fecha de la carta o solicitud, fecha de reclamo, plazo para resolver, fecha máxima para resolver fecha máxima para notificar
6	QUEJA	EMPRESA OPERADORA EMITIÓ RESOLUCIÓN FUERA DE PLAZO	verificar materia de reclamo (para determinar plazo) fecha de presentación de reclamo, con plazo máximo para resolver, fecha de resolución de primera instancia	fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de resolución de primera instancia, plazo para resolver y fecha máxima para resolver
7	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NO ELEVÓ RESOLUCIÓN NI CARGO DE NOTIFICACIÓN FISICA	verificar fecha de presentación de reclamo, materia de reclamo del reclamo, dirección de notificación, código de reclamo, número de servicio, fecha de la resolución, fecha de la notificación y fecha de presentación de la queja, transgresión y sustento de la queja	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar
8	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NOTIFICA A DIRECCIÓN FISICA PESE A QUE ER AUTORIZÓ NOTIFICACIÓN POR CORREO, EXCEPTO QUE SEA AL PROPIO RECLAMANTE	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), la autorización de canal para notificar, la fecha de presentación de reclamo, la fecha de resolución de primera instancia, el cargo de notificación (a fin verificar si fue recibida por el reclamante) y la fecha de la queja	datos a incluir: materia de reclamo, correo autorizado por el reclamante, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, tipo de notificación si es bajo puerta o a tercero
9	QUEJA	EMPRESA OPERADORA ELEVA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA PERO NO EL CARGO DE NOTIFICACIÓN (NOTIFICACIÓN FISICA)	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), la autorización de canal para notificar, la fecha de presentación de reclamo, la fecha de resolución de primera instancia, el cargo de notificación (a fin verificar si fue recibida por el reclamante) y la fecha de la queja	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar
10	QUEJA	CARGO BAJO PUERTA INVALIDO, NO SE INDICÓ FECHA Y HORA DE LA SEGUNDA VISITA	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, acta de primera visita, fecha y hora en que se realizará la segunda visita y fecha de la queja	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar
11	QUEJA	EMPRESA OPERADORA EMITIÓ RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA DECLARANDO FUNDADO EL RECLAMO, PERO NO ELEVA CARGO O ACUSE DE RECIBO	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de reclamo, autorización de canal para notificar, dirección de correo o domicilio, fecha de la resolución, sentido de la resolución, fecha de notificación y fecha de la queja	datos a incluir en la resolución: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar
12	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NO PUDO NOTIFICAR A DIRECCIÓN FISICA, EMITE CARTA DE VOLVER PERO INDICA QUE NOTIFICARÁ OTRA RESOLUCIÓN	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), la autorización de canal para notificar, fecha de reclamo, fecha de resolución de primera instancia, carta de volver a notificar válida (esta debe señalar que se volverá a notificar la resolución que da respuesta al reclamo) y fecha de queja	datos a incluir en la resolución: materia de reclamo , fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, número de carta de volver
13	QUEJA	EMPRESA OPERADORA REMITE CARGO DE NOTIFICACIÓN CON DNI DEL RECLAMANTE DIFERENTE AL DNI REGISTRADO EN EL FORMULARIO DE RECLAMO	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de reclamo, nombre y apellido del reclamante, número de documento de identidad, fecha de la resolución, cargo de notificación, nombre y apellido del que recibe la notificación, fecha, número de documento de identidad y fecha de la queja	datos a incluir en la resolución: materia de reclamo, documento legal de identificación del reclamante indicado en el formulario de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, documento legal de identificación del reclamante indicado en el cargo de notificación
14	QUEJA	CARGO DE NOTIFICACIÓN INVALIDO PORQUE LA PRIMERA Y LA SEGUNDA VISITA SE HICIERON EL MISMO DÍA	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, fecha de acta de primera visita, fecha de cargo de notificación y fecha de la queja	datos a incluir en la resolución: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar
15	QUEJA	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA O TERCERO INVALIDO, PORQUE NOTIFICAN A OTRA DIRECCIÓN, EXCEPTO QUE SEA AL PROPIO RECLAMANTE	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), la dirección indicada por el reclamante, la fecha de presentación de reclamo, la fecha de resolución de primera instancia, la dirección del cargo de notificación (a fin verificar si es la misma dirección) y la fecha de la queja	datos a incluir en la resolución: materia de reclamo, dirección del reclamante, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, dirección del cargo de notificación
16	QUEJA	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA INVALIDO, PORQUE NO SE PUEDE INDIVIDUALIZAR EL DOMICILIO, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL ART. 38 DEL REGLAMENTO	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, datos del cargo de notificación, que no sean ilegibles, que no estén incompletos: fecha y hora de acta de notificación , fecha y hora de segunda visita, número de resolución, colindante derecho, colindante izquierda, nombre y apellido del notificador, documento de identidad del notificador, fecha de la queja	datos a incluir en la resolución: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, datos del cargo de notificación: número de pisos, color de fachada, colindante derecho, colindante izquierda, número de la casa del frente o número de suministro o número de poste eléctrico
17	QUEJA	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA INVALIDO, PORQUE NO ESTÁN TODOS LOS DATOS DEL NOTIFICADOR	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, cargo de notificación, no obra, o es ilegible el nombre y apellido del notificador, o es ilegible o incompleto el documento de identidad del notificador, firma y fecha de la queja	datos a incluir en la resolución: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, nombre y apellido del notificador, el documento de identidad del notificador
18	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NO ELEVÓ RESOLUCIÓN, NI ACUSE DE RECIBO (NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA)	verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de presentación de reclamo, materia de reclamo del reclamo, dirección de correo electrónico, código de reclamo, número de servicio, fecha de la resolución, fecha de la notificación y fecha de presentación de la queja, materia de reclamo de queja y sustento	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima notificar el reclamo
19	QUEJA	EMPRESA OPERADORA SÍ ELEVÓ RESOLUCIÓN, PERO NO ELEVÓ ACUSE DE RECIBO (NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA)	verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de presentación de reclamo, materia de reclamo del reclamo, autorización de canal para notificar, dirección de correo electrónico, código de reclamo, número de servicio, fecha de la resolución, fecha de la notificación y fecha de presentación de la queja, materia de reclamo de queja y sustento	datos a incluir, materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar

N°	TIPO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS	DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTE	DATOS ADICIONALES INCLUIR EN LA RESOLUCIÓN
20	QUEJA	EMPRESA OPERADORA ELEVA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA, NO OBRA ACUSE O CARGO DE NOTIFICACIÓN, PERO EMPRESA OPERADORA AJUSTA EN CARTA O EN DESCARGOS	verificar fecha de presentación de reclamo, materia de reclamo del reclamo, autorización de canal para notificar, dirección de correo electrónico, código de reclamo, número de servicio, fecha de la resolución, fecha de la notificación y fecha de presentación de la queja, materia de reclamo de queja y sustento	datos a incluir, materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, fecha de la carta de ajuste, número de nota de crédito
21	QUEJA	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA O TERCERO INVALIDO, PORQUE EL NÚMERO DE LA RESOLUCIÓN CONSIGNADA EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN NO COINCIDE CON EL NÚMERO DE LA RESOLUCIÓN EXPEDIDA POR LA EMPRESA OPERADORA	verificar materia de reclamo (para determinar el plazo) fecha de presentación de reclamo, materia de reclamo del reclamo, autorización de canal para notificar, dirección de correo electrónico, código de reclamo, número de servicio, fecha de la resolución, fecha de la notificación y fecha de presentación de la queja, materia de reclamo de queja y sustento	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, número de resolución de primera instancia, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar y número de resolución consignada en el cargo de notificación.
22	QUEJA	FECHA DE RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA ES ANTERIOR A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE RECLAMO (INCONSISTENTE)	verificar fecha de presentación de reclamo y fecha de la resolución de primera instancia	datos a incluir, materia de reclamo de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar
23	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NOTIFICA A UN CORREO DISTINTO DEL SEÑALADO POR ER EN EL FORMULARIO DE RECLAMO	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), la fecha de presentación del reclamo, la autorización de canal para notificar, dirección de correo electrónico en formulario de reclamo, dirección de correo electrónico señalado en el acuse de recibido (a fin verificar si es distinto al del formulario de reclamo)	datos a incluir, materia de reclamo, correo electrónico autorizado por el reclamante, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar y correo electrónico consignado en la constancia de notificación
24	QUEJA	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA INVALIDO, PORQUE EL CARGO NO COINCIDE CON LOS CARGOS DE NOTIFICACIÓN DE LOS ANTECEDENTES	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), nombre y apellido de reclamante, número de servicio, razón social de la empresa operadora, fecha de reclamo, fecha de la resolución, cargo de notificación, colindantes, número de pisos, suministros, poste luz, cargo de notificación de antecedentes	datos a incluir, materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, número de expediente de antecedente, cargo de notificación del antecedente y cargo d notificación del expediente: colindante derecho, colindante izquierda
25	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NOTIFICÓ A CORREO ELECTRÓNICO, PESE A QUE ER NO AUTORIZÓ SER NOTIFICADO POR DICHA VÍA	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), la fecha de presentación de reclamo, la autorización de canal para notificar, fecha de resolución de primera instancia, fecha de notificación, fecha de la queja	datos a incluir, materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar
26	QUEJA	FALTA DE RESPUESTA - NOTIFICACIÓN A TERCERO INVALIDA - FUNDADO	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, cargo de notificación, nombre y apellido del que recibe la notificación, fecha, documento de identidad, relación, firma y fecha de la queja (para determinar si están en plazo para resolver y notificar)	datos a incluir, materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, nombre y apellido de la persona que recibe la notificación, documento legal de identificación de la persona que recibe la notificación o relación de la persona que recibe la notificación con el reclamante
27	QUEJA	FALTA DE RESPUESTA - EMPRESA OPERADORA NOTIFICÓ FUERA DEL PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER Y NOTIFICAR - FUNDADO	Verificar materia de reclamo (para determinar plazo), la fecha de presentación de reclamo, la fecha de emisión de la resolución de primera instancia y fecha de notificación	datos a incluir, materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar
28	QUEJA	FALTA DE RESPUESTA - ER SOLICITÓ NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO, DOMINIO DUDOSO, SE HIZO BÚSQUEDA Y NO EXISTE - FUNDADO	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), la autorización de canal para notificar, la fecha de presentación de reclamo, la fecha de resolución de primera instancia, fecha de notificación, dominio de correo electrónico y la fecha de la queja (para determinar si están en plazo para resolver y notificar)(para determinar si están en plazo para resolver y notificar)	datos a incluir, materia de reclamo, correo electrónico autorizado por el reclamante, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar
29	QUEJA	FALTA DE RESPUESTA - CARGO DE NOTIFICACIÓN A TERCERO INVÁLIDO PORQUE LA FECHA ESTÁ ENMENDADA - FUNDADO	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, fecha de cargo de notificación y fecha de la queja (para determinar si están en plazo para resolver y notificar)	datos a incluir, materia de reclamo de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, plazo máximo para resolver, fecha máxima para notificar

N°	TIPO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS	DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTE	DATOS ADICIONALES INCLUIR EN LA RESOLUCIÓN
		INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA		
30	QUEJA	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA VALIDO	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, cargo de notificación, fecha y hora de acta de notificación , fecha y hora de segunda visita, dirección de reclamo, número de resolución, número de reclamo, nombre y apellido del reclamante, colindantes, nombre y apellido del notificados, documento de identidad del notificador, firma y fecha de la queja (para determinar si están en plazo para resolver y notificar)	datos a incluir, materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, plazo máximo para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, fecha de primera visita, número de pisos, colindante derecha, colindante izquierda o número de suministro o número de poste eléctrico o número de la cada del frente
31	QUEJA	ER O TERCERO SE NIEGA A FIRMAR O RECIBIR LA NOTIFICACIÓN Y EN LA MISMA FECHA SE NOTIFICA BAJO PUERTA	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, cargo de notificación, nombre y apellido del que recibe notificación, documento de identificación del que recibe el cargo, relación con el reclamante, firma, dirección de reclamo, número de resolución, número de reclamo, nombre y apellido del reclamante, colindantes, nombre y apellido del notificador, documento de identidad del notificador, firma y fecha de la queja (para determinar si están en plazo para resolver y notificar)	datos a incluir, materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, plazo máximo para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, nombre y apellido de la persona que se negó a recibir notificación, número de pisos, colindante derecha, colindante izquierda o número de suministro o número de poste eléctrico o número de la cada del frente
32	QUEJA	CARGO DE NOTIFICACIÓN A TERCERO VALIDO	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de reclamo, fecha de la resolución, cargo de notificación, nombre y apellido del que recibe la notificación, fecha, documento de identidad, relación con el reclamante, firma y fecha de la queja (para determinar si están en plazo para resolver y notificar)	datos a incluir, materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, plazo máximo para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, nombre y apellido de la persona que recibe notificación, número de documento legal de identificación, relación de persona que recibe la notificación con reclamante
33	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NO PUDO NOTIFICAR A DIRECCIÓN FISICA, VUELVE A NOTIFICAR VALIDAMENTE A TERCERO O BAJO PUERTA - INFUNDADO	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de reclamo, dirección señalada por el reclamante, fecha de la resolución, cargo de notificación, dirección del reclamo, observación del notificador, dirección del DNI o recibo, nombre y apellido del que recibe notificación, documento de identificación del que recibe el cargo, relación con el reclamante, firma, dirección de reclamo, número de resolución, número de reclamo, nombre y apellido del reclamante, colindantes, nombre y apellido del notificador, documento de identidad del notificador, firma y fecha de la queja (para determinar si están en plazo para resolver y notificar)	datos a incluir, materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, plazo máximo para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, en el segundo cargo de notificación en caso sea recibida por tercero: nombre y apellido de la persona que recibe notificación, número de documento legal de identificación, relación de persona que recibe la notificación con reclamante, si es un cargo de notificación bajo puerta: número de pisos, colindante derecha, colindante izquierda o número de suministro o número de poste eléctrico o número de la cada del frente, número de pisos, color de fachada
34	QUEJA	ACUSE DE RECIBO VALIDO	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), autorización de canal para notificar, dirección de correo electrónico, fecha de reclamo, fecha de la resolución, fecha de notificación, número de reclamo, dirección de correo electrónico señala en reclamo y fecha la queja (para determinar si están en plazo para resolver y notificar)	datos a incluir, materia de reclamo, correo autorizado por el reclamante, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar
35	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NO PUDO NOTIFICAR A DIRECCIÓN ELECTRÓNICA, VUELVE A NOTIFICAR VALIDAMENTE A TERCERO O BAJO PUERTA	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), fecha de reclamo, autorización de canal para notificar, dirección de correo electrónico, fecha de la resolución, fecha de notificación electrónica, dirección del DNI o recibo, nombre y apellido del que recibe notificación, documento de identificación del que recibe el cargo, relación con el reclamante, firma, dirección de reclamo, número de resolución, número de reclamo, nombre y apellido del reclamante, colindantes, nombre y apellido del notificador, documento de identidad del notificador, firma y fecha de la queja (para determinar si están en plazo para resolver y notificar)	datos a incluir, materia de reclamo de reclamo, correo electrónico autorizado por el reclamante, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, plazo máximo para resolver, fecha de notificación, plazo para notificar, fecha máxima para notificar, número de carta de volver a notificar, cargo de notificación nombre y apellido de la persona que recibe notificación, número de documento legal de identificación, relación de persona que recibe la notificación con reclamante, si es bajo puerta consignar: número de pisos, colindante derecha, colindante izquierda o número de suministro o número de poste eléctrico o número de la cada del frente
36	QUEJA	ER SOLICITÓ NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO, DOMINIO DUDOSO, SE HIZO BÚSQUEDA Y SÍ EXISTE	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), la autorización de canal para notificar, dirección de correo electrónico, fecha de reclamo, fecha de la resolución, fecha de notificación, número de reclamo, dirección de correo electrónico señala en reclamo y fecha de la queja (para determinar si están en plazo para resolver y notificar)	datos a incluir, materia de reclamo, correo autorizado por el reclamante, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar
37	QUEJA	ER CONVALIDA EN EL FORMULARIO DE QUEJA LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADA PARA NOTIFICACIÓN (EN FORMULARIO DE RECLAMO APARECE PARTIDA). CASOS TDP -	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), la autorización de canal para notificar, dirección de correo electrónico, la fecha de presentación de reclamo, la fecha de resolución de primera instancia, fecha de notificación, dirección de correo electrónico, dirección de correo electrónico (si es la misma de reclamo se convalida) y la fecha de la queja (para determinar si están en plazo para resolver y notificar)	datos a incluir, materia de reclamo, correo autorizado por el reclamante, fecha de presentación del reclamo, fecha de emisión de la resolución, plazo para resolver, plazo máximo para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, correo electrónico indicado en la queja
		FUNDADO SIN SAP - NO CONSTESCIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO		
38	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NO RESUELVE O NOTIFICA EN PLAZO PERO EL SUSTENTO DEL USUARIO NO CORRESPONDE A UN RECLAMO POR FACTURACIÓN, NI CORRESPONDE A UNA materia de reclamo SEÑALADO EN LOS NUMERALES 2 AL 16 DEL ART. 28° DEL REGLAMENTO - FUNDADO SIN SAP	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), sustento del reclamo, fecha de reclamo, fecha de la resolución, fecha de notificación y fecha de la queja (para determinar si están en plazo para resolver y notificar)	datos a incluir, materia de reclamo de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de resolución, plazo para resolver, plazo máximo para resolver, fecha máxima para notificar
39	QUEJA	FALTA DE RESPUESTA - EMPRESA OPERADORA NO RESUELVE O NOTIFICA EN PLAZO PERO ER PRSENTÓ UN RECLAMO ANTERIOR - FUNDADO SIN SAP	Verificar materia de reclamo, nombre y apellido del reclamante, número de servicio, sustento del reclamo, fecha de reclamo, fecha de la resolución, fecha de notificación y fecha de la queja (para determinar si están en plazo para resolver y notificar)	datos a incluir, materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo, fecha de resolución, plazo para resolver, fecha máximo para resolver, fecha máxima para notificar, número de expediente del código de reclamo anterior
		FUNDADO CONDICIONADO - NO CONTESTACION OPORTUNA DEL RECLAMO		
40	QUEJA	ABIERTO POR CARGO - NO OBRA FORMULARIO DE RECLAMO	verificar fecha de presentación de la queja, código de reclamo, nombre y apellido del quejoso, materia de la queja, sustento de la queja	fecha de la carta o solicitud
41	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NO ELEVA FORMULARIO DE RECLAMO	verificar fecha de presentación de la queja, código de reclamo, nombre y apellido del quejoso, materia de la queja, sustento de la queja	no hay datos que incluir
		DAR POR CONCLUIDO - NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO		
42	QUEJA	EMPRESA OPERADORA APLICA SAP DESPUES DE LA PRESENTACIÓN DE QUEJA - DAR POR CONCLUIDO	verificar fecha de reclamo, fecha de la resolución, fecha de notificación, fecha de la presentación de la queja, fecha de carta que declara SAP	número de la carta SAP, fecha de emisión de la carta SAP, fecha de presentación de queja
43	QUEJA	MODELO EXCEPCIONAL - CUANDO UNA QUEJA POR LA MISMA TRANSGRESIÓN PRESENTADA DESPUÉS DE LA QUEJA ANALIZADA SE RESOLVIÓ PRIMERO - DAR POR CONCLUIDO	verificar fecha de reclamo, fecha de la resolución, fecha de notificación, fecha de la presentación de la queja, transgresión, código de reclamo, número de servicio, nombre y apellido de reclamante, razón social de la empresa operadora	datos que se debe incluir: materia de reclamo, número de expediente donde se resolvió la queja, numero de resolución de segunda instancia con la cual se resolvió la queja, fecha de emisión de la resolución de segunda instancia en la cual se resolvió la queja, fecha de presentación de la queja, código de reclamo
		DEJAR SIN EFECTO LA ELEVACIÓN - NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO		

N°	TIPO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS	DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTE	DATOS ADICIONALES INCLUIR EN LA RESOLUCIÓN
44	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NO ELEVA FORMULARIO DE QUEJA	verificar el formulario de queja nombre y apellido de quejoso, transgresión, sustento de la queja, fecha de presentación de la queja, código de reclamo, número de servicio	Datos incluir el documento que falta (formulario de queja)
45	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NO ELEVA DOCUMENTOS ADJUNTADOS POR ER EN SU QUEJA	verificar el formulario de queja nombre y apellido de quejoso, transgresión, sustento de la queja, fecha de presentación de la queja, código de reclamo, , número de servicio, información adicional	código de queja
46	QUEJA	DEJAR SIN EFECTO LA ELEVACIÓN - EMPRESA OPERADORA ELEVA UN FORMULARIO DE QUEJA QUE NO CORRESPONDE A LA QUEJA SEÑALADA EN LA CARTA DE ELEVACIÓN - DEJAR SIN EFECTO	verificar el formulario de queja nombre y apellido de quejoso, transgresión, sustento de la queja, fecha de presentación de la queja, código de reclamo, , número de servicio, número de carta de elevación y código de reclamo indicado en la carta de elevación	código de queja
		IMPROCEDENTE - NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO		
47	QUEJA	EMPRESA OPERADORA AÚN EN PLAZO PARA RESOLVER EL RECLAMO	Verificar materia de reclamo (para determinar el plazo), la fecha de reclamo y fecha dela queja (para determinar si están en plazo para resolver y notificar)	datos a incluir: materia de reclamo de reclamo, fecha de presentación del reclamo, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, plazo para notificar, fecha máxima para notificar, fecha de presentación de la queja
48	QUEJA	A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE QUEJA, EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO YA HABÍA CONCLUIDO VÍA RA	Verificar materia de reclamo, sub materia de reclamo, código de reclamo, nombre y apellido del reclamante, número de servicio, la fecha de reclamo, fecha de la queja, fecha de resolución de segunda instancia	datos a incluir: número de resolución de segunda instancia que resolvió el RA, número de expediente que resolvió el RA, código de reclamo
49	QUEJA	QUEJA ANTERIOR POR LA MISMA TRANSGRESIÓN AÚN NO HABÍA SIDO RESUELTA POR EL TRASU A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA ANALIZADA	Verificar materia de reclamo, sub materia de reclamo, código de reclamo, nombre y apellido del reclamante, número de servicio, la fecha de reclamo, fecha de la queja, transgresión	datos a incluir: materia de reclamo de reclamo, número de resolución de segunda instancia que resolvió la queja anterior, número de expediente que resolvió la queja anterior, código de reclamo, sentido de la resolución de segunda instancia que resolvió queja anterior
50	QUEJA	EMPRESA OPERADORA APLICA SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO ANTES DE LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA	Verificar materia de reclamo, nombre y apellido del reclamante, código de reclamo, número de servicio, fecha de la carta que declara SAP, fecha de reclamo, fecha de la queja, materia de la queja	datos a incluir: materia de reclamo
51	QUEJA	EMPRESA OPERADORA EMITE RESOLUCIÓN INADMISIBLE	verificar fecha de reclamo, fecha de la resolución y sentido de la resolución	datos a incluir: materia de reclamo de reclamo, fecha de presentación del reclamo, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha máxima para notificar, fecha de emisión de resolución de inadmisibilidad y fecha de notificación de la resolución de inadmisibilidad
52	QUEJA	QUEJA ANTERIOR POR LA MISMA TRANSGRESIÓN YA HABÍA SIDO RESUELTA POR EL TRASU A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA ANALIZADA	verificar fecha de la queja, nombre y apellido del quejoso, código de reclamo, número de servicio, transgresión y sustento de la queja	datos a incluir: número de resolución de segunda instancia que resolvió la queja anterior, número de expediente que resolvió la queja anterior, fecha de emisión de la resolución de segunda instancia que resolvió queja anterior, código de reclamo
		FUNDADO - NO PERMITIR RECLAMO VÍA TELEFÓNICA, WEB O PRESENCIAL		
53	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
54	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA NO ACREDITA QUE NO HUBO NEGATIVA - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, materia de la queja, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
55	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTORICO DE RECLAMOS, PERO NO HISTORICO DE TRANSACCIONES - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, transgresión, sustento de la queja, revisar histórico de reclamos	no se incluyen datos adicionales a los generales
56	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA MEDIOS PROBATORIOS INCONSISTENTES - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios inconsistentes	no se incluyen datos adicionales a los generales
57	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTORICO CON INFORMACIÓN INCOMPLETA - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios incompletos	no se incluyen datos adicionales a los generales
58	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA Y EMPRESA OPERADORA NO TRATA DE COMUNICARSE DE NUEVO - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
59	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA PRESENCIAL - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
60	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA PRESENCIAL - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA NO ELEVA REGISTRO DE ATENCIONES EN OFICINA - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
61	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA WEB - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
62	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA WEB - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
		FUNDADO - NO PERMITIR RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFÓNICA, WEB O PRESENCIAL		
63	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
64	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA NO ACREDITA QUE NO HUBO NEGATIVA - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
65	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTORICO DE RECLAMOS, PERO NO HISTORICO DE TRANSACCIONES - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
66	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA MEDIOS PROBATORIOS INCONSISTENTES - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
67	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTORICO CON INFORMACIÓN INCOMPLETA - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales

N°	TIPO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS	DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTE	DATOS ADICIONALES INCLUIR EN LA RESOLUCIÓN
68	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA Y EMPRESA OPERADORA NO TRATA DE COMUNICARSE DE NUEVO - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
69	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA PRESENCIAL - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
70	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA PRESENCIAL - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA NO ELEVA REGISTRO DE ATENCIONES EN OFICINA - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
71	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA WEB - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
72	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA WEB - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
		FUNDADO - NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA VÍA TELEFÓNICA, WEB O PRESENCIAL		
73	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
74	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA NO ACREDITA QUE NO HUBO NEGATIVA - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
75	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTORICO DE RECLAMOS, PERO NO HISTORICO DE TRANSACCIONES - CLARO - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
76	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA MEDIOS PROBATORIOS INCONSISTENTES - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
77	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTORICO CON INFORMACIÓN INCOMPLETA - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
78	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA Y EMPRESA OPERADORA NO TRATA DE COMUNICARSE DE NUEVO - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
79	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA PRESENCIAL - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
80	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA PRESENCIAL - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA NO ELEVA REGISTRO DE ATENCIONES EN OFICINA - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
81	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA WEB - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
82	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA WEB - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - FUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
		INFUNDADO - NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN RECLAMO VÍA TELEFÓNICA, WEB, PRESENCIAL		
83	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
84	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ACREDITA QUE NO SE REGISTRO NINGUNA COMUNICACIÓN - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
85	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA Y EMPRESA OPERADORA DEJA MENSAJE EN LA CASILLA DE VOZ - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
86	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA -ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA, EMPRESA OPERADORA DEVUELVE LLAMADA A ER Y TERMINA REGISTRO DE RECLAMO- INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
87	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA -ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA, EMPRESA OPERADORA DEVUELVE LA LLAMADA A ER, PERO ER SEÑALA QUE YA NO DESEA CONTINUAR CON EL REGISTRO - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
88	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA PRESENCIAL - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
89	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA WEB - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O NO ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
90	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - NO PRECISA CANAL - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
91	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - NO PRECISA CANAL - ABIERTO POR CARGO - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
		INFUNDADO - NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA, WEB O PRESENCIAL		

N°	TIPO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS	DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTE	DATOS ADICIONALES INCLUIR EN LA RESOLUCIÓN
92	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
93	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ACREDITA QUE NO SE REGISTRO NINGUNA COMUNICACIÓN - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
94	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA Y EMPRESA OPERADORA DEJA MENSAJE EN LA CASILLA DE VOZ - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
95	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA- ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA, EMPRESA OPERADORA DEVUELVE LLAMADA A ER Y TERMINA REGISTRO DE RECURSO - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
96	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA -ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA, EMPRESA OPERADORA DEVUELVE LA LLAMADA A ER, PERO ER SEÑALA QUE YA NO DESEA CONTINUAR CON EL REGISTRO - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
97	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA PRESENCIAL - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
98	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA WEB - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O NO ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
99	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - NO PRECISA CANAL - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
100	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - NO PRECISA CANAL - ABIERTO POR CARGO - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
		INFUNDADO - NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA VÍA TELEFONICA, WEB O PRESENCIAL		
101	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS -INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
102	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ACREDITA QUE NO SE REGISTRO NINGUNA COMUNICACIÓN - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
103	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA Y EMPRESA OPERADORA DEJA MENSAJE EN LA CASILLA DE VOZ - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
104	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA- VÍA TELEFONICA -ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA, EMPRESA OPERADORA DEVUELVE LLAMADA A ER Y TERMINA REGISTRO DE QUEJA- INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
105	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA- VÍA TELEFONICA -ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA, EMPRESA OPERADORA DEVUELVE LA LLAMADA A ER, PERO ER SEÑALA QUE YA NO DESEA CONTINUAR CON EL REGISTRO - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja, medios probatorios	no se incluyen datos adicionales a los generales
106	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA PRESENCIAL - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
107	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA WEB - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O NO ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
108	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - NO PRECISA CANAL - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
109	QUEJA	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - NO PRECISA CANAL - ABIERTO POR CARGO - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	Verificar fecha de la queja, código de reclamo, transgresión, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
		IMPROCEDENTE - OTROS DEFECTOS DE TRAMITACIÓN		
110	QUEJA	NO CONTESTCACIÓN OPORTUNA DE LA QUEJA O RA	Verificar transgresión y sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
111	QUEJA	OTROS DEFECTOS DE TRAMITACIÓN - ER NO ADJUNTA RES 1° INSTANCIA O NO IDENTIFICA RESOLUCIÓN EMITIDA POR TRASU PARA TRAMITAR COMO DENUNCIA POR INCUMPLIMIENTO - IMPROCEDENTE	verificar sustento de la queja, transgresión, número de expediente, número de resolución de segunda instancia, sentido de la resolución de segunda instancia o número de resolución de primera instancia que declaro fundado el reclamo	no se incluyen datos adicionales a los generales
112	QUEJA	OTROS DEFECTOS DE TRAMITACIÓN - REITERACIÓN DE RECLAMO - IMPROCEDENTE	Verificar materia de reclamo, sustento de reclamo, transgresión y sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
113	QUEJA	OTROS DEFECTOS DE TRAMITACIÓN - NO ES transgresión SINO DE RECLAMO - IMPROCEDENTE	Verificar transgresión y sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
114	QUEJA	OTROS DEFECTOS DE TRAMITACIÓN - NO ES transgresión - IMPROCEDENTE	Verificar si transgresión se encuentra contemplada en el artículo 70 del reglamento, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
		ARCHIVAR		
115	QUEJA	ARCHIVAR (TODOS LOS SUPUESTOS)	Verificar dirección del quejoso, fecha de resolución de segunda instancia, fecha de notificación de la resolución de segunda instancia, dirección de notificación, plazo para subsanar desde la fecha de notificación	datos a incluir en la resolución: número de resolución de segunda instancia que declaró la inadmisibilidad, fecha de la resolución de segunda instancia, el plazo para subsanar y número de expediente
		INFUNDADO - REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRAMITE		
116	QUEJA	EL RECLAMANTE NO ADJUNTA EL RECIBO O CARTA COBRANZA	Verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo), fecha de la resolución, fecha de la notificación, fecha de presentación de queja, materia de reclamo, código de reclamo, sustento, y medio probatorio	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación de reclamo, fecha de emisión de resolución, plazo para resolver, plazo máximo para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, plazo máximo para apelar, fecha de presentación de la queja
		IMPROCEDENTE - REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRAMITE		
117	QUEJA	EMPRESA OPERADORA EMITIÓ RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN Y USUARIO NO APELO DENTRO DE LOS 15 DÍAS	verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo) fecha de presentación de reclamo, código de reclamo, fecha de la resolución, fecha de la notificación, fecha de la apelación, fecha máxima para apelar fecha de la queja, transgresión y sustento de queja	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación de reclamo, fecha de emisión de resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, plazo máximo para apelar, fecha de presentación de la queja

N°	TIPO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS	DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTE	DATOS ADICIONALES INCLUIR EN LA RESOLUCIÓN
118	QUEJA	TRASU YA SE PRONUNCIÓ	verificar en antecedentes materia de reclamo de reclamo, fecha de presentación de reclamo, nombre y apellido del reclamante, código de servicio, código de reclamo, fecha de la queja, transgresión, sustento de la queja, sentido de la resolución de segunda instancia, número de expediente en el cual ya hubo pronunciamiento por queja anterior	datos a incluir: número de expediente que resuelve queja anterior, número de resolución de segunda instancia que resuelve queja anterior, fecha de emisión de resolución de segunda instancia que resuelve queja anterior, código de reclamo
		FUNDADO - REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRAMITE		
119	QUEJA	EMPRESA OPERADORA RECONCE QUE REQUERIO EL PAGO POR ERROR	verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo) fecha de presentación de reclamo, código de reclamo fecha de la resolución, fecha de la notificación, fecha de la apelación, fecha de la queja, transgresión sustento, sustento de queja, descargos de la EO	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación de reclamo, fecha de emisión de resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, plazo máximo para apelar, fecha de presentación de la queja
120	QUEJA	EL RECLAMANTE ELEVA RECIBO O CARTA DE COBRANZA RECLAMO EN PLAZO	Verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo), fecha de la resolución, fecha de la notificación, fecha de presentación de queja, fecha para apelar, transgresión, código de reclamo, sustento de la queja, carta o recibo de cobranza	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación de reclamo, fecha de emisión de resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, plazo para notificar, fecha máxima para notificar, plazo máximo para apelar, fecha de presentación de la queja, número de carta de cobranza y fecha de emisión de la carta de cobranza
		FUNDADO SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRAMITE		
121	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NO REACTIVA EL SERVICIO DENTRO DE LAS 24 HORAS - FUNDADO	Verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo), fecha de presentación del reclamo, fecha de la resolución, fecha de la notificación, fecha de presentación de queja, transgresión, código de reclamo, sustento de la queja, histórico de cortes de reconexiones fecha de suspensión y reconexión	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación de reclamo, fecha de emisión de resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, plazo máximo para apelar, fecha de presentación de la queja
122	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NO ELEVA HISTÓRICOS NI SE PRONUNCIA SOBRE LA SUSPENSIÓN - FUNDADO	Verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo), fecha de la resolución, fecha de la notificación, fecha de presentación de queja, fecha de apelación, transgresión, código de reclamo, descargos de la EO	no se incluyen datos adicionales a los generales
123	QUEJA	EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTÓRICOS, PERO NO HISTÓRICO DE RECLAMO, PERO ES POSIBLE DETERMINAR EL RECLAMO- SUSTENTA LA SUSPENSIÓN -FUNFADO	Verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo), fecha de presentación de queja, transgresión, código de reclamo, sustento de la queja, fecha de reconexión y suspensión del servicio	no se incluyen datos adicionales a los generales
124	QUEJA	EMPRESA OPERADORA RECONOCE QUE SUSPENDIÓ POR ERROR - FUNDADO	Verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo), fecha de la resolución, fecha de la notificación, fecha de presentación de queja, transgresión, código de reclamo, sustento de la queja y descargos	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación de reclamo, fecha de emisión de resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, plazo máximo para apelar, fecha de presentación de la queja
125	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NO ELEVA HISTÓRICO DE SUSPENSIONES COMPLETO - FUNDADO	Verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo), fecha de la resolución, fecha de la notificación, fecha de presentación de queja, materia, código de reclamo, sustento, medio probatorio incompleto	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación de reclamo, fecha de emisión de resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, plazo máximo para apelar, fecha de presentación de la queja
126	QUEJA	EMPRESA OPERADORA NO ELEVA HISTÓRICO DE RECLAMOS, POR LO QUE NO ES POSIBLE DETERMINARA MATERIA DE RECLAMO	Verificar fecha de presentación de queja, transgresión, código de reclamo, sustento de la queja	no se incluyen datos adicionales a los generales
		INFUNDADO SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRAMITE		
127	QUEJA	POR NO PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA	Verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo), fecha de la resolución, fecha de la notificación, fecha de presentación de queja, transgresión, código de reclamo, sustento de la queja, medios probatorios	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación de reclamo, fecha de emisión de resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, plazo máximo para apelar, fecha de presentación de la queja
128	QUEJA	POR OTRO RECIBO NO RECLAMADO, EO REMITE HISTÓRICO DE SUSPENSIÓNES O ESTADO DE CUENTA	Verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo), fecha de la resolución, fecha de la notificación, fecha de presentación de queja, transgresión, código de reclamo, sustento de la queja, medios probatorios	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación de reclamo, fecha de emisión de resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, plazo máximo para apelar, fecha de presentación de la queja
129	QUEJA	EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTÓRICO DE SUSPENSIONES Y NO HAY SUSPENSIÓN	Verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo), fecha de la resolución, fecha de la notificación, fecha de presentación de queja, transgresión, código de reclamo, sustento, medios probatorios	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación de reclamo, fecha de emisión de resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, plazo máximo para apelar, fecha de presentación de la queja
130	QUEJA	SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO NO RECLAMADO EO ELEVA HISTÓRICO DE RECLAMO INFUNDADO	Verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo), fecha de la resolución, fecha de la notificación, fecha de presentación de queja, transgresión, código de reclamo, sustento de la queja, medios probatorios y descargos	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación de reclamo, fecha de emisión de resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, plazo máximo para apelar, fecha de presentación de la queja
		IMPROCEDENTE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRAMITE		
131	QUEJA	EMPRESA OPERADORA EMITE RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN EN PLAZO PERO EL RECLAMANTE NO APELA	Verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo), fecha de la resolución, fecha para resolver, plazo máximo para resolver, fecha de la notificación plazo para notificar, plazo máximo para notificar, fecha de presentación de queja, transgresión, código de reclamo, sustento de la queja, fecha máxima para apelar	datos a incluir: materia de reclamo, fecha de presentación de reclamo, fecha de emisión de resolución, plazo para resolver, fecha máxima para resolver, fecha de notificación, fecha máxima para notificar, plazo máximo para apelar, fecha de presentación de la queja
132	QUEJA	EL RECLAMANTE APELA FUERA DE PLAZO	Verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo), fecha de la resolución, fecha de la notificación, fecha de la apelación, fecha máxima para apelar, fecha de presentación de queja, transgresión, código de reclamo, sustento de la queja	datos a incluir: número de expediente que se trae por acompañado, fecha de notificación de resolución de primera instancia, fecha de presentación de apelación, plazo máximo para apelar, fecha de presentación de la queja
133	QUEJA	PROCEDIMIENTO DE RECLAMO CONCLUYÓ EN SEGUNDA INSTANCIA	Verificar materia de reclamo de reclamo (para determinar plazo), código de reclamo, código de servicio, razón social de la empresa operadora, nombre y apellido del reclamante, número de expediente que resolvió RA, número de la resolución de segunda instancia que resolvió RA, fecha de emisión de la resolución que resolvió el RA	datos a incluir número de expediente que resolvió el RA, numero de resolución de segunda instancia que resolvió el RA, fecha de emisión de resolución de segunda instancia que resolvió el RA y código de reclamo
		ACLARACIÓN		
1	SOLUCION ACLARAC	PLANTILLA GENERAL DE ACLARACIÓN		Número de resolución de segunda instancia
		NULIDAD		
1	NULIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO	NULIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO	verificar la información adicional elevada por el reclamante o empresa operadora	número de la resolución de segunda instancia

N°	TIPO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS	DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTE	DATOS ADICIONALES INCLUIR EN LA RESOLUCIÓN
2	DAD DECLARADA PO	NULIDAD ORDENADA POR EL PODER JUDICIAL	verificar memo enviado por procuraduría pública	número de la resolución de segunda instancia, número de resoluciones del poder judicial, fecha de emisión de las resoluciones del poder judicial, nombre de la instancia que emitió la resolución de nulidad
		CARTAS		
1	CARTAS	ESTESE A LO RESUELTO RESPUESTA EMPRESA OPERADORA	es para todos las materias de reclamo y submaterias de reclamo	número de carta, fecha de emisión de la carta, nombre de la empresa operadora, dirección de la empresa operadora, número de expediente, numero de la carta a través de la cual solicitan información, fecha de la carta, número de la resolución de segunda instancia, fecha de emisión de la resolución de segunda instancia
2	CARTAS	ESTESE A LO RESUELTO RESPUESTA USUARIO	es para todos las materias de reclamo y submaterias de reclamo	número de carta, fecha de emisión de la carta, nombre del apelante o quejoso, dirección del apelante o quejoso, número de expediente, fecha de la carta del apelante o quejoso, número de la resolución de segunda instancia, fecha de emisión de la resolución de segunda instancia
3	CARTAS	RESPUESTA A CARTA DE CUMPLIMIENTO	es para todos las materias de reclamo y submaterias de reclamo	número de carta, fecha de emisión de la carta, nombre de la empresa operadora, dirección de la empresa operadora, número de expediente, número de servicio, fecha de la carta de la empresa operadora
4	CARTAS	CARTA DE REQUERIMIENTO CUMPLIMIENTO	verificar número de expediente, número de resolución de segunda instancia, fecha de emisión de la resolución de segunda instancia, fecha de notificación de la resolución de segunda instancia, sentido de la resolución de segunda instancia, plazo de cumplimiento	datos a incluir: fecha de emisión de la carta de requerimiento, número de la carta de requerimiento, razón social de la empresa, dirección de la empresa operadora, número de resolución de segunda instancia, fecha de la resolución de segunda instancia, materia de reclamo, fecha de notificación de la resolución de segunda instancia, fecha en que debió acreditar el cumplimiento, número de expediente, nombre y apellido del apelante o quejoso
		MEMORANDO		
1	MEMORANDO	MEMORAMDUM PARA PROCURADURÍA PÚBLICA (NÚMERO DE RESOLUCIÓNEMITIDA POR EL TRASU)		número de memorándum, fecha de emisión del memorándum, nombre y apellido del gerente de procuraduría pública, nombre y apellido del secretario técnico del STSR, asunto, número del expediente, código de reclamo, número de servicio, número de resolución emitida por el TRASU
2	MEMORANDO	MEMORAMDUM PARA PROCURADURÍA PÚBLICA (ENVÍO DE CARGOS DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU)		número de memorándum, fecha de emisión del memorándum, nombre y apellido del gerente de procuraduría pública, nombre y apellido del secretario técnico del STSR, asunto, número del expediente, código de reclamo, número de servicio, fecha de notificación de la resolución emitida por el TRASU
3	MEMORANDO	MEMORAMDUM PARA FISCALIZACIÓN	es obligatorio para uso prohibido	número de memorándum, fecha de emisión del memorándum, nombre y apellido del gerente de fiscalización, nombre y apellido del secretario técnico del STSR, asunto, número del expediente, código de reclamo, número de servicio,
4	MEMORANDO	MEMORAMDUM PARA DAPU	es obligatorio para bloqueo de equipo por robo	número de memorándum, fecha de emisión del memorándum, nombre y apellido del gerente de DAPU, nombre y apellido del secretario técnico del STSR, asunto, número del expediente
5	MEMORANDO	PLANTILLA MEMORAMDUM GENERAL		número de memorándum, fecha de emisión del memorándum, nombre y apellido del gerente, nombre y apellido del secretario técnico del STSR, asunto, referencia
		ANULAR		
1	PROVEÍDO	PROVEIDOS DE ANULACIÓN DE EXPEDIENTE	verificar el sustento del reclamo, el sustento de la apelación o de la queja para verificar si cuestiona el incumplimiento e una resolución de primera instancia o segunda instancia y el sentido	datos a incluir: incumplimiento de resolución de segunda instancia: número de carta de elevación, código de reclamo, número de resolución de segunda instancia, fecha de emisión de la resolución de segunda instancia, numero de expediente y número de provisto incumplimiento de resolución de primera instancia: número de carta de elevación, código de reclamo, número de la resolución de primera instancia, fecha de resolución de primera instancia y número de provisto
2	PROVEÍDO	PROVEIDOS DE ENCAUZAMIENTO	verificar sustento del reclamo, sustento de la apelación o sustento de queja y revisar antecedentes si en caso en queja indica que no está de acuerdo verificar si ya se generó un RA, si hay RA no se anula expediente	número de carta de elevación y código de reclamo
3	PROVEÍDO	PROVEIDOS DE ANULACIÓN DE RESOLUCIÓN	verificar la fecha de emisión, número de resolución, fecha de notificación	fecha de emisión del provisto, número de resolución de segunda instancia, número de expediente
		ENMIENDA		
1	ENMIENDA	ERROR EN EL SENTIDO EN EL ENCABEZADO	verificar número de expediente, número de la resolución de segunda instancia, sentido, nombre y apellido del reclamante,	Número de la resolución de segunda instancia, sentido de resolución de la segunda instancia enmendar
2	ENMIENDA	ERROR DE CODIGO DE RECLAMO	verificar número de expediente, número de la resolución de segunda instancia, código del servicio, nombre y apellido del reclamante,	Número de la resolución de segunda instancia, código de reclamo de la resolución a enmendar
3	ENMIENDA	ERROR NOMBRE EMPRESA OPERADORA	verificar número de expediente, número de la resolución de segunda instancia, razón social de la empresa operadora, nombre y apellido del reclamante,	Número de la resolución de segunda instancia, nombre de empresa operadora consignada en la resolución a enmendar
4	ENMIENDA	ERROR DE NÚMERO DE SERVICIO	verificar número de expediente, número de la resolución de segunda instancia, nombre y apellido del reclamante, número del servicio	Número de la resolución de segunda instancia, número o código de abonado consignado en la resolución a enmendar
5	ENMIENDA	NO SE INCRUSTA NÚMERO DE RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA	verificar número de expediente, número de la resolución de segunda instancia, nombre y apellido del reclamante, número del servicio	Número de la resolución de segunda instancia a enmendar
6	ENMIENDA	NO SE INCRUSTA FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA	verificar número de expediente, número de la resolución de segunda instancia, fecha de emisión de la resolución de segunda instancia, nombre y apellido del reclamante,	Número de la resolución de segunda instancia y fecha de emisión de la resolución de segunda instancia a enmendar
7	ENMIENDA	PLANTILLA GENERAL DE ENMIENDA		número de la resolución de segunda instancia

DATOS A INCLUIR A TODOS LOS EXPEDIENTE		
Datos del Expediente	Plantillas de fondo y forma	Plantillas de queja
N° de Expediente	todas	todas
N° de resolución de segunda instancia	todas	todas
Fecha de emisión de resolución de segunda instancia	todas	todas
Nombres del apelante	todas	no

N°	TIPO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS	DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTE	DATOS ADICIONALES INCLUIR EN LA RESOLUCIÓN
		apellidos del apelante	todas	no
		número de la carta de elevación	no	todas
		transgresión	no	todas
		Número de servicio o en su defecto código de abonado	todas	todas
		materia y sub-materia reclamada en la empresa operadora.	todas, excepto inadmisible por ambiguo	no
		Razón social de la empresa operadora	todas	todas
		Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia.	todas, excepto inadmisible por ambiguo	todas excepto inadmisible por ambiguo, no permitir la presentación del reclamo
		Número de la Resolución de Primera Instancia.	todas	no
		Sentido de la Resolución de Segunda Instancia (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, Improcedente, Dar por concluido, Archivar, Inadmisible, Enmienda, Aclaración etc.).	todas	todas
		Nombre del quejoso	no	todas
		apellido del quejoso	no	todas

OM-35-B

Plantillas que se puedan elaborar en el sistema de solución de reclamos

1. Plantillas que se puedan elaborar en el sistema de solución de reclamos.
2. Especificación de qué plantilla se utiliza en función a los datos del expediente (Tipo, materia, sub materia, sentido, etc.)
3. Datos del expediente incluidos en cada plantilla listada en el primer punto.

LISTA DE PLANTILLAS PROCESO P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

Proceso	Plantillas del SSR	Se utiliza en función	Datos que incluye la Plantilla															
P01.1	Cargos de Recepción	Recepción de Expedientes o Solicitud de Abierto por Cargo / Oficio / Cartas de Cumplimiento / Documentación Adicional para el Expediente / Denuncias / Documentación Adicional de Denuncias / Cartas de Descargo de la EO a la carta de inicio del PAS / Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS / Recurso de	Nombre de la Entidad	Destinatario	Nombre del Receptor	Medio de Presentación: Sistema por el cual se presento el documento	Hora de Recepción	Fecha de Recepción	Nro. de Registro del TD del OSIPTEL	Tipo Documental	Remitente	Tipo de Remitente (PJ o PN)	Listado de Documentos que acompañan	Observaciones	Firmado Digitalmente				
P03.1	Constancia de Envío de Notificación Electrónica para Resoluciones de Tramite y Proveídos	Tipo de Notificación Electrónica Quien autoriza la notificación (EO y/o USU) Correo a notificar (Correo autorizado de la EO y/o USU) Tipo de Documento a Notificar (RT/Proveído)	Nombre de la Empresa Operadora o Usuario a notificar	Nro. Expediente	Tipo de Procedimiento	Código de Reclamo	Tipo de Documento a Notificar	Nro. de Resolución de Tramite o Proveído	Fecha de la Resolución de Tramite o Proveído	Nombre del Reclamante	Nombre de la Empresa Operadora	Enlace de Descarga	Atentamente, SECRETARIA TECNICA DE SOLUCION DE RECLAMOS						
P03.1	Constancia de Envío de Notificación Electrónica para Resoluciones Finales	Tipo de Notificación Electrónica Quien autoriza la notificación (EO y/o USU) Correo a notificar (Correo autorizado de la EO y/o USU) Tipo de Documento a Notificar (RF)	Nombre de la Empresa Operadora o Usuario a notificar	Nro. Expediente	Tipo de Procedimiento	Código de Reclamo	Tipo de Documento a Notificar	Nro. de Resolución Final	Fecha de la Resolución Final	Nombre del Reclamante	Nombre de la Empresa Operadora	Enlace de Descarga	Menciona que agota la vía administrativa	Atentamente, SECRETARIA TECNICA DE SOLUCION DE RECLAMOS					
P03.1	Constancia de Envío de Notificación Electrónica para Cartas	Tipo de Notificación Electrónica Quien autoriza la notificación (EO y/o USU) Correo a notificar (Correo autorizado de la EO y/o USU) Tipo de Documento a Notificar (Carta)	Nombre de la Empresa Operadora o Usuario a notificar	Nro. Expediente / Nro. de Denuncia	Tipo de Procedimiento	Tipo de Documento a Notificar	Nro. de Carta	Fecha de la Carta	Enlace de Descarga	Atentamente, SECRETARIA TECNICA DE SOLUCION DE RECLAMOS									
P03.1	Constancia de Notificación Electrónica para Resoluciones de Tramite, Proveídos y Cartas	Registro de Notificación Electrónico de la resolución de tramite o proveído o resolución final o carta	Nombre de la Empresa Operadora o Usuario notificado	Nro. Expediente / Nro. de Denuncia	Tipo de Procedimiento	Tipo de Documento notificado	Nro. de Resolución de Tramite o Proveído o Carta	Fecha de la Resolución de Tramite o Proveído o Carta	Fecha de Envío y de Recepción de la Notificación	Atentamente, SECRETARIA TECNICA DE SOLUCION DE RECLAMOS									
P03.1	Cargo de Recepción Física para Resolución de Tramite, Final y Proveídos	Tipo de Notificación Física Quien autoriza la notificación (EO y/o USU) Domicilio a notificar (dependiendo de la dirección a la cual debe notificarse, según el orden de prelaciones establecido) Tipo de Documento a Notificar (RT/RF/Proveído)	Tipo de Documento a Notificar	Nro. de Documento a Notificar	Tipo de Documento a Notificar	Fecha de Emisión del Documento a Notificar	Notificación dirigida a	Domicilio	N° de Expediente	Apelante/Quejoso	Empresa Operadora	Servicio	Código de Reclamo	Notificación Personal(Nombres y Apellidos: , Documento de Identidad, Fecha , Hora y Firma)	Datos de 1era Visita (Fecha y hora en que se realizará segunda visita , Para coordinar la notificación, puede comunicarse al)	Datos de la Notificación Bajo Puerta (Fecha y hora de la segunda visita , Características de la fachada del inmueble , Nro. de Colindantes , Nro. Suministro eléctrico , Nro. Inmueble ubicado	Domicilio Inexistente: (Fecha y hora en que se hace constar la inexistencia)	Observaciones	Datos del Notificador (Nombres y Apellidos, Documento de Identidad, Firma)	
P05.1	Índice Digital	Para Expedientes de Apelaciones y Quejas: Se genera luego de transcurrido 22 días hábiles (tiempo configurable) de la emisión de la resolución final y que ambas partes se encuentren notificadas. Para Expedientes de PAS: 1. Cuando la resolución queda consentida (que no haya reconsideración o apelación), se genera luego de transcurrido 17 días hábiles. 2. Cuando la resolución quede firme (tenga resolución del Consejo Directivo), se genera luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo.	Nro. Expediente	Fecha de Creación del Índice	Fecha de Inicio del Expediente	Fecha de Cierre del Expediente	Listado de Documentos Existentes (Código único del documento, fecha de producción o de incorporación, orden del documento dentro del expediente, resumen hash del documento, foliado)	Orden del Documento dentro del Expediente	Código de Índice	Firmado Digitalmente	Nombre del STA-STSR	Certificado Digital - IOFE							

OM-35-C

Plantillas que se puedan elaborar en el sistema de solución de reclamos

1. Plantillas que se puedan elaborar en el sistema de solución de reclamos.
2. Especificación de qué plantilla se utiliza en función a los datos del expediente (Tipo, materia, sub materia, sentido, etc.)
3. Datos del expediente incluidos en cada plantilla listada en el primer punto.

ACTA SESIÓN ORDINARIA	
Datos del Acta	Nombre del representante de la STSR
	Nombre del Vocal asignado
	Fecha
	Lugar
	Sala (unipersonal o colegiada)
	Número de sala
	Observaciones
	Firma digital del representante de la STSR y vocal
	Sellado de tiempo
Campo votación de expedientes	Numeración (cantidad registrada 1 al XX)
	Número de expediente
	Sentido Final
	Usuario
	Voto singular o en discordia (Por cada expediente, solo se visualiza si existe o está registrado)
	Tipo de resolución: Final, Trámite, Enmienda, Nulidad, Aclaración
Campo proveído de anulación de resolución	Numeración (cantidad registrada 1 al XX)
	Número de proveído de anulación de resolución
	Número de expediente
	Número de resolución
ACTA SESIÓN PLENARIA	
Datos del Acta	Hora de inicio
	Hora de término
	Nombre de los Vocales participantes de la sesión del TRASU
	Cargo de todos los participantes de la STSR
	Nombre de todos los participantes de la STSR
	Fecha
	Lugar
	Sala
	Temas tratados
	Acuerdo y voto singular o en discordia (por cada tema tratado)
	Pedidos
	Firma del Presidente del TRASU
	Firma de los vocales participantes
	Firma del Secretario Técnico de Solución de Reclamos
	Sellado de tiempo
ACTA DE CONCILIACIÓN	
Datos del Acta	Hora de inicio
	Hora de término
	Nombre de los Vocales participantes de la sesión del TRASU
	Cargo de todos los participantes de la STSR
	Nombre de todos los participantes de la STSR
	Nombre, documento de identificación del representante de la empresa operadora
	Nombre, documento de identificación del usuario (persona natural)
	Nombre, documento de identificación del representante del usuario (persona natural o jurídica)
	Número de expediente
	Fecha
	Lugar
	Sala (unipersonal o colegiada)
	Temas tratados y acuerdos (de corresponder)
	Firma de los vocales participantes
	Firma del representante de la STSR
	Sellado de tiempo
ACTA DE CITA	
Datos del Acta	Hora de inicio
	Hora de término
	Cargo y Unidad orgánica de los representantes del OSIPTEL
	Nombre de todos los representantes del OSIPTEL
	Nombre, documento de identificación del usuario (persona natural)
	Nombre, documento de identificación del representante del usuario (persona natural o jurídica)
	Número de expediente o número de denuncia (de corresponder)
	Fecha
	Lugar
	Temas tratados
	Firma del representante de la STSR

Plantillas que se puedan elaborar en el sistema de solución de reclamos

1. Plantillas que se puedan elaborar en el sistema de solución de reclamos.
2. Especificación de qué plantilla se utiliza en función a los datos del expediente (Tipo, materia, sub materia, sentido, etc.)
3. Datos del expediente incluidos en cada plantilla listada en el primer punto.

ACTA DE LECTURA FÍSICA DEL EXPEDIENTE (RA, RQJ, PAS)	
Datos del Acta	Hora de inicio
	Hora de término
	Cargo de representante de la STSR
	Nombre de representante de la STSR
	Nombre, documento de identificación del usuario (persona natural)
	Nombre, documento de identificación del representante del usuario (persona natural o jurídica)
	Número de expediente
	Fecha
	Lugar
	Firma del representante de la STSR
	Firma del usuario
ACTA DE SESIÓN	
Datos del Acta	Fecha de sesión
	Expedientes analizados
	Informes orales realizados
	Hora de inicio
	Hora de termino
	Nombre de vocales participantes
	Lugar
	Sala
	Observaciones
	Cargo del representante de la STSR
	Nombre del representante da la STSR
	Nombre del presidente de la Sala Colegiada de Sanciones
	Temas a informar por parte de la STSR
	Voto singular o en discordia
ACTA DE INFORME ORAL	
Datos del Acta	Fecha de informe oral
	Expediente PAS
	Nombre de los vocales de la Sala Colegiada de Sanciones
	Nombre de representantes de la STSR
	Cargo de los representantes de la STSR
	Nombre de los representantes de la empresa operadora
	Documento de identificación de los representantes de la empresa operadora
	Fecha de inicio
	Fecha de término
	Se debe incluir la opción de adjuntar video

OM-39

Última tarea donde se puede realizar modificaciones a los datos del expediente

Definición de la última tarea de usuario en donde se puede realizar modificaciones a los datos del expediente (Proceso "Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes").

	OPORTUNIDAD DE MEJORA	REQUERIMIENTO O DEFINICIÓN
OM-39	Definir cuál es la última tarea de usuario en donde se puede realizar modificaciones a los datos del expediente (Proceso "Análisis y Resolución de Expedientes").	En cualquier momento del proceso se puede realizar cambios a los datos del expediente. No hay restricción. Se debe guardar la trazabilidad: cambios realizados, fecha, hora, usuario que realizó cambios, entre otros.

OM-43

Casos en que se puede suspender los plazos de vencimiento de uno o varios expedientes

1. Definición de en qué casos se puede suspender los plazos de vencimiento de uno o varios expedientes.
2. Definición de la funcionalidad de la suspensión de plazos de expedientes.

El sistema debe permitir suspender plazos de vencimiento de un expediente (Reprogramar la fecha de vencimiento del expediente) según las reglas de negocio que se determinen para este fin. El sistema debe permitir que la suspensión sea por días hábiles, días calendario o en función a un rango de fechas.

Funcionalidad:

Cuando se emita una resolución de trámite de tipo "Solicitar y Ampliar" y "Ampliar", el sistema debe registrar el período de ampliación señalada en la resolución y ampliar los plazos de vencimiento.

Casos para Expedientes de apelaciones y quejas	Efecto	Cómo se contabiliza	Plazo
Resolución de inadmisibilidad (recurso de apelación y queja)	Suspende plazo	Se contabiliza desde notificación al usuario hasta el vencimiento del plazo otorgado Si usuario responde antes del plazo, se corta la suspensión.	Plazo otorgado: De 3 días hábiles a más (depende del plazo otorgado)
Resolución de solicitar información (recurso de apelación y queja)	Suspende plazo	Se contabiliza desde notificación a quien se solicitó la información (EO o usuario) hasta el vencimiento del plazo otorgado. Si usuario o la empresa operadora responde antes del plazo, se corta la suspensión.	Plazo otorgado en la resolución
Resolución de ampliación (recurso de apelación)	Ampliación de plazo	Se adiciona al plazo de vencimiento 20 días hábiles.	20 días hábiles
Resolución de ampliación (queja)	Ampliación de plazo	Se adiciona al plazo de vencimiento hasta máximo 10 días hábiles	Plazo otorgado de 1 a 10 días hábiles
Resolución de solicitar y ampliar (recurso de apelación)	Suspensión y ampliación	Se suspende el plazo desde notificación a quien se solicitó la información (EO o usuario) hasta el vencimiento del plazo o se corta si hay respuesta de EO y usuario. Luego se adiciona el plazo de vencimiento de 20 días hábiles.	Suspensión (según plazo indicado) más Plazo de 20 días hábiles
Resolución de solicitar y ampliar (queja)	Suspensión y ampliación	Se suspende el plazo desde notificación a quien se solicitó la información (EO o usuario) hasta el vencimiento del plazo o se corta si hay respuesta de EO y usuario. Luego se adiciona el plazo de vencimiento, hasta máximo 10 días hábiles.	Suspensión (según plazo indicado) más Plazo otorgado de 1 a 10 días hábiles

Casos para Expedientes PAS	Efecto	Cómo se contabiliza	Plazo
Carta de inicio de PAS	Suspensión	Se suspende el plazo de prescripción del expediente PAS. Se reinicia el cómputo si no hay actuación por parte de STSR o TRASU en 25 días hábiles (si no se ha emitido carta de requerimiento, informes o resolución).	Desde la notificación de la carta de inicio hasta 25 días hábiles. A partir del día 26 se reanuda el cómputo del plazo de prescripción si en dicho periodo no se emite una carta, informe o resolución por parte de la STSR o TRASU.

OM-45

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
	DEJAR SIN EFECTO LA ELEVACIÓN - INFORMACIÓN ELEVADA ES INCOMPLETA		
1	DEJAR SIN EFECTO LA ELEVACIÓN - EO NO ELEVÓ FORMULARIO DE RECLAMO, RESOLUCIÓN O APELACIÓN	No aplica. Se seleccionará manualmente.	No aplica. Se seleccionará manualmente.
	INADMISIBLES		
2	RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR P	1.Nombre y apellido del reclamante 2. Nombre y apellido del abonado 3. Nombre y apellido del apelante 4. Verificar existencia de poder de 2da instancia	1. Verificar que dato 3 no coincida con dato 1 y/o 2 2. Verificar inexistencia de documento poder 2da instancia
3	RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR P	1.Nombre de razón social 2. Nombre y apellido del representante 3. Nombre y apellido del apelante 4. Verificar existencia de poder de 2da instancia	1. Verificar que dato 3 no coincida con dato 2 2. Verificar inexistencia de documento poder 2da instancia
4	RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR AMBIGUO - ER NO INDICA CÓDIGO DE RECLAMO O MATERIA DE RECLAMO	no aplica	no aplica
	FUNDADOS - INFRACCIONES DE PLAZO DE EMPRESA OPERADORA	DATOS	
5	FUNDADO - RESOLUCIÓN FUERA DE PLAZO	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de la resolución de primera instancia 4. Plazo máximo para resolver materia de reclamo	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. De no exceder plazo, verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo para emitir resolución de primera instancia, considerando la fecha de reclamo. 4. Verificar que fecha de resolución de primera instancia exceda el plazo máximo para resolver.
6	FUNDADO -RESOLUCIÓN FUERA DE PLAZO - VARIAS conceptos - APLICA PLAZO MENOR	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de la resolución de primera instancia 4. Plazo máximo para resolver materia de reclamo	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 1. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo para emitir resolución de primera instancia, considerando la fecha de reclamo. 2. Verificar que fecha de resolución de primera instancia exceda el plazo máximo para resolver el reclamo con menor plazo
7	FUNDADO - RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA EN PLAZO PERO EO NOTIFICÓ FUERA DE PLAZO	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de la resolución de primera instancia 4. Plazo máximo sumado para resolver y notificar materia de reclamo 5. Fecha de Notificación 6. Fecha de Apelación	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 4. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 5. Verificar que fecha de notificación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
8	FUNDADO - RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA EN PLAZO PERO EO NO ELEVÓ ACUSE DE RECIBO (NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA)	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de la resolución de primera instancia 4. Plazo máximo sumado para resolver y notificar materia de reclamo 5. Fecha de Apelación 6. Aceptación de notificación de correo electrónico 7. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (electrónica) 8. plazo máximo para resolver materia de reclamo	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 4. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 5. Verificar inexistencia de documento: Notificación de la resolución de primera instancia (electrónica). 6. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
9	FUNDADO - RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA EN PLAZO PERO NO ELEVÓ CARGO DE NOTIFICACIÓN (NOTIFICACIÓN FÍSICA)	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de la resolución de primera instancia 4. Plazo máximo sumado para resolver y notificar materia de reclamo 5. Fecha de Apelación 6. Dirección del Reclamante 7. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física) 8. plazo máximo para resolver materia de reclamo	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 4. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 5. Verificar inexistencia de documento Notificación de la resolución de primera instancia (física) 6. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
10	FUNDADO - NO HAY AUTORIZACION EXPRESA DE NOTIFICACION POR CORREO Y LA EO NOTIFICA POR CORREO ELECTRÓNICO.	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Aceptación de notificación de correo electrónico 2. Materia de reclamo para determinar el plazo 3. Fecha de presentación de reclamo 6. Fecha de resolución de primera instancia 7. Fecha de notificación electrónica de la resolución en primera instancia 8. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 9. Fecha de la apelación 10.Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (electrónica)	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 4. Verificar la inexistencia de aceptación de notificación de correo electrónico. 5. Verificar si existe fecha de notificación electrónica de la resolución de primera instancia. Se considerará inválido ese cargo 6. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 7. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
11	FUNDADO - EL RECLAMANTE SOLICITA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO Y LA EO NOTIFICA EN FÍSICO. (SIEMPRE Y CUANDO NOTIFICACIÓN NO HAYA SIDO RECIBIDA POR EL PROPIO RECLAMANTE)	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Aceptación de notificación de correo electrónico 2. Materia de reclamo para determinar el plazo 3. Fecha de presentación de reclamo 4. Fecha de resolución de primera instancia 5. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia 6. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 7. Fecha de la apelación 8.Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (electrónica) 9. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física) 10. Nombre y apellido de persona que recibe notificación 11. Nombres y apellidos de reclamante 12. Fecha de envio de notificación de la resolución de primera instancia (electrónica)	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 4. Verificar la aceptación de notificación de correo electrónico. 5. Verificar fecha de envío de notificación de la resolución de primera instancia (electrónica) 6. Verificar si existe fecha de notificación física de la resolución de primera instancia y documento Notificación de la resolución de primera instancia (física). 7. Verificar que dato 10 no coincida con 11. De no coincidir: Considerar cargo inválido. 8. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 9. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
12	FUNDADO - EL RECLAMANTE SOLICITA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO; SIN EMBARGO, EL CORREO DE ACUSE DE RECIBO ES DISTINTO AL SEÑALADO POR EL RECLAMANTE (NOTIFICA A CORREO DISTINTO)	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1.Dirección de correo autorizado para la Notificación Electrónica en Primera Instancia 2. Dirección Electrónica a la que se envía la Resolución de Primera Instancia 3.Materia de reclamo para determinar el plazo 4. Fecha de presentación de reclamo 5. Fecha de resolución de primera instancia 6. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia 7. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 8. Fecha de la apelación	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 4. Comparar la dirección de correo autorizado para la Notificación Electrónica en Primera Instancia con la dirección Electrónica a la que se envía la Resolución de Primera Instancia. 5. Si no existe coincidencia se considerara inválida la constancia de notificación electrónica 6.Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 7. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
13	FUNDADO - EL RECLAMANTE SOLICITA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO; SIN EMBARGO, HAY ACUSE DE REBOTE Y EO VUELVE A NOTIFICAR. CARTA DE VOLVER ES INVÁLIDA	Usuario selecciona manualmente, porque sistema no tiene datos para validar	Usuario selecciona manualmente, porque sistema no tiene datos para validar
	FUNDADOS - NOTIFICACIONES BAJO PUERTA INVÁLIDAS		

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
14	FUNDADO - EO NOTIFICA EN UNA DIRECCIÓN DISTINTA A LA SEÑALADA EN EL FORMULARIO DE RECLAMO	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1.Dirección del reclamante 2. Dirección de domicilio donde se realizó la notificación 3.Materia de reclamo para determinar el plazo 4. Fecha de presentación de reclamo 5. Fecha de resolución de primera instancia 6. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia 7. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 8. Fecha de la apelación 9. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física)	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 4. Verificar existencia de documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física) 5. Comparar la dirección del reclamante con la dirección de domicilio donde se realizó la notificación 6. Si no existe coincidencia se considerara inválido el cargo de notificación física 7.Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 8. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
15	FUNDADO - LA RESOLUCIÓN NO FUE NOTIFICADA PORQUE LA DIRECCIÓN BRINDADA POR EL USUARIO NO EXISTE (SE DEBIÓ NOTIFICAR A LA DIRECCIÓN DEL RECIBO O DNI)	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1.Dirección del reclamante 2. Observaciones de notificador, en caso de notificación infructuosa (desplegar opciones: dirección inexistente, dirección incompleta) 3. Nueva dirección a la que se vuelve a notificar, en caso de provenir de notificación infructuosa 3. Materia de reclamo para determinar el plazo 4. Fecha de presentación de reclamo 5. Fecha de resolución de primera instancia 6. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia 7. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 8. Fecha de la apelación 9. Documentos: Notificación de la resolución de primera instancia (física) y Notificación de la resolución de primera instancia (física) a nueva dirección, en caso de provenir de notificación infructuosa	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 4. Verificar coincidencia de dirección del reclamante con la dirección de domicilio donde se realizó la notificación 5. Si existe coincidencia, verificar observaciones de notificador 6. Verificar existencia de documentos Notificación de la resolución de primera instancia (física) y Notificación de la resolución de primera instancia (física) a nueva dirección, en caso de provenir de notificación infructuosa. 8. De no existir ambos documentos, notificación se considerará inválida. 7.Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 8. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
16	FUNDADO - NO OBRA PRIMERA VISITA EN LA NOTIFICACIÓN	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1.Fecha de primera visita 2. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia (bajo puerta) 3. Materia de reclamo para determinar el plazo 4. Fecha de presentación de reclamo 5. Fecha de resolución de primera instancia 6. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 7. Fecha de la apelación 8. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física) - Verificar el Dato: Fecha de primera visita.	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo y verificar existencia de dato 8 4. En caso de existir notificación física bajo puerta se debe verificar existencia de dato de fecha de primera visita 5.Si no existe fecha de primera visita o si no existe documento 8, se invalidará el cargo. 6. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 7. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
17	FUNDADO - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE PRIMERA Y SEGUNDA VISITA SE HICIERON EN LA MISMA FECHA	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Fecha de primera visita 2. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia (bajo puerta) 3. Materia de reclamo para determinar el plazo 4. Fecha de presentación de reclamo 5. Fecha de resolución de primera instancia 6. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 7. Fecha de la apelación 8. Documento: Cargo de notificación bajo puerta de resolución de primera instancia.	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 4. En caso de existir notificación física bajo puerta se debe verificar existencia de fecha de primera visita en fecha anterior a la fecha de notificación de la resolución de primera instancia. 5.Si la fecha de primera visita coincide con la fecha del cargo de notificación bajo puerta de la resolución de primera instancia, se invalidará el cargo. 6. Verificar documento: Cargo de notificación bajo puerta de resolución de primera instancia. 6. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 7. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo.
18	FUNDADO - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE EN AVISO NO SE INDICÓ FECHA Y HORA DE SEGUNDA VISITA	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1.Fecha de notificación física (bajo puerta) 2. Fecha en que se realizará la segunda visita 3. Hora aproximada en que se realizará la segunda visita 4. Materia de reclamo para determinar el plazo 5. Fecha de presentación de reclamo 6. Fecha de resolución de primera instancia 7. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 8. Fecha de la apelación 9. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física).	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo y existencia de dato 9 4. En caso de existir notificación física bajo puerta se debe verificar existencia de fecha y hora aproximada en que se realizará la segunda visita 5. Si no existe fecha y hora aproximada en que se realizará la segunda vivista, se invalidará el cargo de notificación. 6. Verificar documento: Cargo de notificación bajo puerta de resolución de primera instancia. 7. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 8. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo.
19	FUNDADO - EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA NO SE INDICÓ FECHA Y HORA DE REALIZACIÓN	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Fecha de Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia - Día hábil: L a Va) 2. Hora de Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia - Horario hábil: 08:00 a 18:00 3. Materia de reclamo para determinar el plazo 4. Fecha de presentación de reclamo 5. Fecha de resolución de primera instancia 6. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 7. Fecha de la apelación 8. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física), de ser notificación física	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo y existencia de dato 8 4. . En caso de existir notificación física bajo puerta se debe verificar la existencia de fecha y hora en que se realizó 5.Si no existe fecha y/o hora de notificación de la resolución de primera instancia, se invalidará el cargo de notificación 6. Verificar documento: Cargo de notificación bajo puerta de resolución de primera instancia. 7. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 8. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo.

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
20	FUNDADO - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE: UNO DE LOS COLINDANTES ES EL MISMO QUE LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1.Fecha de Notificación Física (bajo puerta) de la Resolución en Primera Instancia - Día hábil: L a V) 2. Dirección donde se realizó la notificación 3. Colindante derecho(debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanumérico, lote). 4. Colindante izquierdo (debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanumérico, lote). 5. Número de la casa del Frente (debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanuméricos Materia de reclamo para determinar el plazo 6. Fecha de presentación de reclamo 7. Fecha de resolución de primera instancia 8. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 9. Fecha de la apelación 10: Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física), de ser notificación física	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo y existencia de dato 10 4. En caso de existir notificación física bajo puerta se debe verificar datos 3 y 4 5. Si el número de datos 3,4 o 5 coincide con el número de la dirección donde se realizó notificación, se invalidará el cargo de notificación. 6. Verificar documento: Cargo de notificación bajo puerta de resolución de primera instancia. 7. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 8. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
21	CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE DATOS NO PERMITEN INDIVIDUALIZAR EL INMUEBLE - **REQUISITOS DEL 38 REGLAMENTO**	1.Fecha de Notificación Física (bajo puerta) de la Resolución en Primera Instancia - Día hábil: L a V) 2. Dirección donde se realizó la notificación 3. Datos de la fachada (Opción seleccionada Número de piso, color de fachada, Material de la puerta u otros) 4. Datos de colindante derecho (opción seleccionada número, manzana, lote o no visible o no tiene). 5.Datos de colindante izquierdo (opción seleccionada número, manzana, lote o no visible o no tiene). 6. Datos adicionales en caso se haya marcado: no visible o no tiene en los campos de los datos de ambos colindantes (derecho e izquierdo) 7. Materia de reclamo para determinar el plazo 8. Fecha de presentación de reclamo 9. Fecha de resolución de primera instancia 10. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 11. Fecha de la apelación 12. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física).	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo y existencia de dato 12 4. En caso de existir notificación física bajo puerta se debe verificar los datos obligatorios 3, 4 y 5. 5. En caso se haya se haya marcado: no visible o no tiene en los campos 4 y 5, se debe verificar los datos obligatorios 6. 6. En caso faltara alguno de los datos obligatorios, se invalidará el cargo de notificación. 7. Verificar documento: Cargo de notificación bajo puerta de resolución de primera instancia. 8. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 9. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
22	FUNDADO - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE LA FECHA ES ILEGIBLE	No aplica. Se seleccionará manualmente.	No aplica. Se seleccionará manualmente.
23	FUNDADO - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE LA FECHA ESTÁ ENMENDADA	No aplica. Se seleccionará manualmente.	No aplica. Se seleccionará manualmente.

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
24	FUNDADO - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE FALTAN LOS DATOS DEL NOTIFICADOR	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1.Fecha de Notificación Física (bajo puerta) de la Resolución en Primera Instancia - Día hábil: L a V) 2. Dirección donde se realizó la notificación 3. Nombre y apellido del notificador 4. Número de documento legal de identificación del notificador 5. Materia de reclamo para determinar el plazo 6. Fecha de presentación de reclamo 7. Fecha de resolución de primera instancia 8. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 9. Fecha de la apelación 10. Firma del notificador 11. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física), de ser notificación física	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo y existencia de dato 11 4. En caso de existir notificación física bajo puerta se debe verificar los datos obligatorios 3, 4 y 10. 5 En caso faltara alguno de los datos obligatorios, se invalidará el cargo de notificación. 6. Verificar documento: Cargo de notificación bajo puerta 7. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 8. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
25	FUNDADO - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE LOS DATOS DEL NOTIFICADOR ESTÁN ININTELIGIBLES	No aplica. Se seleccionará manualmente.	No aplica. Se seleccionará manualmente.
26	FUNDADO - EO EMITIÓ RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA, SIN EMBARGO EL CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE: SE COMPARA EL CARGO DE NOTIFICACIÓN CON OTROS CARGOS DE NOTIFICACIÓN OBRANTE EN LOS ANTECEDENTES (DE LA MISMA EMPRESA OPERADORA) Y NO COINCIDEN (TENER EN CUENTA 6 MESES DE ANTIGUEDAD CON EL CARGO QUE SE COMPARA)	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Nombre y apellido del reclamante 2. Razón social de la empresa operadora 3. Dirección donde se realizó la notificación 4. Fecha de Notificación Física (bajo puerta) de la Resolución en Primera Instancia - Día hábil: L a V) 5. Datos de la fachada (Opción seleccionada Número de piso, color de fachada, Material de la puerta u otros) 6. Datos de colindante derecho (opción seleccionada número, manzana, lote o no visible o no tiene). 7.Datos de colindante izquierdo (opción seleccionada número, manzana, lote o no visible o no tiene). 8. Materia de reclamo para determinar el plazo 9. Fecha de presentación de reclamo 10. Fecha de resolución de primera instancia 11. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 12. Fecha de la apelación 13 Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física), de ser notificación física	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo y existencia dato 13 4. Si existe fecha de notificación física (bajo puerta), el sistema verificará antecedentes. Se considera antecedente del expediente en caso datos 1, 2 y 3 coinciden con otro expediente. 5. De existir expedientes anteriores o en curso se comparan datos 5, 6 y 7 con los datos de las constancias de notificación obrantes en los mismos (Dentro del plazo máximo 6 meses de antigüedad desde la fecha de notificación, en caso exista más de una constancia de notificación a comparar, se considera la última). 6. En caso dos o mas datos señalados en los numerales 5, 6 o 7 no coincidan con esos mismo datos de expedientes de antecedentes, se invalidará el cargo de notificación. 7. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 8. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
	FUNDADOS - NOTIFICACIONES A TERCERO INVÁLIDAS		

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
27	FUNDADO - CARGO RECIBIDO POR TERCERO ES INVALIDO PORQUE NO CONTIENE ALGUNO DE LOS REQUISITOS DEL 37° DEL REGLAMENTO	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1.Fecha de Notificación física (tercero) de la Resolución en Primera Instancia - Día hábil: L a V) 2. Dirección donde se realizó la notificación 3. Hora de notificación física de la Resolución de primera instancia 4. Número de resolución a notificar 5. Código de reclamo 6. Nombre y apellido de la persona que recibe la notificación 7. Número de documento legal de identificación de la persona que recibe la notificación 8. Relación de la persona que recibe el cargo de notificación con el reclamante 9. Materia de reclamo para determinar el plazo 10. Fecha de presentación de reclamo 11. Fecha de resolución de primera instancia 12. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 13. Fecha de la apelación 14. Firma de la persona que recibe el cargo de notificación 15. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física).	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo y existencia de dato 15 4. En caso de existir notificación física (tercero) se debe verificar los datos obligatorios del 1 al 8 y el 14. 5. En caso de omitir alguno de los datos obligatorios, se invalidará el cargo de notificación. 6. Verificar documento: Constancia de notificación a tercero/reclamante. 7. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 8. Verificar que fecha de apelación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
	FUNDADO - ELEVACIÓN DE EXPEDIENTE FUERA DE PLAZO		
28	FUNDADO - EO ELEVA LA APELACIÓN FUERA DEL PLAZO MÁXIMO - HAY DOBLE SELLO EN CARTA DE ELEVACIÓN, SE CONSIDERA EL DE FECHA POSTERIOR.	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo **Datos de análisis** 1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de la resolución de primera instancia 4. Plazo máximo sumado para resolver y notificar materia de reclamo 5. Fecha de Apelación 6. Aceptación de notificación de correo electrónico 7. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (electrónica) 8. Plazo máximo para resolver materia de reclamo 9. Requisitos de cargo de notificación electrónica. 10. Requisitos de cargo de notificación bajo puerta. 11. Requisitos de cargo de notificación tercero/reclamante. 12. Fecha de la apelación 13. Fecha de la carta de elevación a segunda instancia, se considera como fecha de elevación la fecha de subsanación. 14. Tipo de notificación bajo puerta, tercero/reclamante, electrónica **Datos Obligatorios de primera visita** 10. Nombre y apellido del notificador 11. Número de documento legal de identificación del notificador 12. Código de reclamo 13. Dirección domicilio donde se realizó la notificación 14. Fecha de primera visita 15. Hora en que se realiza primera visita 16. Número de resolución a notificar	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 4. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 5. Verificar el tipo de notificación del dato 14 6. De ser bajo puerta verificar datos obligatorios del 10 al 29. En caso se haya se haya marcado: no visible o no tiene en los campos 21 y 22, se debe verificar los datos obligatorios 30. 7. De ser a tercero/reclamante, verificar datos obligatorios del 31 al 39. 8. De ser electrónica, verificar 40 a la 44 9. Verificar existencia del documento constancia de notificación (electrónica, bajo puerta o tercero/reclamante) 10. En caso el cargo de notificación sea inválido, verificar que fecha de apelación no exceda el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. 11. Verificar que la fecha del recurso de apelación no exceda el plazo máximo para apelar, en caso la constancia de notificación sea válida. 12. Verificar que la fecha de la carta de elevación exceda el plazo máximo para elevar el recurso de apelación, se considera como fecha de elevación la fecha de subsanación.

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
29	FUNDADO - EO ELEVA LA APELACIÓN FUERA DEL PLAZO MÁXIMO	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo **Datos de análisis** 1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de la resolución de primera instancia 4. Plazo máximo sumado para resolver y notificar materia de reclamo 5. Fecha de Apelación 6. Aceptación de notificación de correo electrónico 7. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (electrónica) 8. Plazo máximo para resolver materia de reclamo 9. Requisitos de cargo de notificación electrónica. 10. Requisitos de cargo de notificación bajo puerta. 11. Requisitos de cargo de notificación tercero/reclamante. 12. Fecha de la apelación 13. Fecha de la carta de elevación a segunda instancia, se considera como fecha de elevación la fecha de subsanación. 14. Tipo de notificación bajo puerta, tercero/reclamante, electrónica **Datos Obligatorios de primera visita** 10. Nombre y apellido del notificador 11. Número de documento legal de identificación del notificador 12. Código de reclamo 13. Dirección domicilio donde se realizó la notificación 14. Fecha de primera visita 15. Hora en que se realiza primera visita 16. Número de resolución a notificar	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 4. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 5. Verificar el tipo de notificación del dato 14 6. De ser bajo puerta verificar datos obligatorios del 10 al 29. En caso se haya se haya marcado: no visible o no tiene en los campos 21 y 22, se debe verificar los datos obligatorios 30. 7. De ser a tercero/reclamante, verificar datos obligatorios del 31 al 39. 8. De ser electrónica, verificar 40 a la 44 9. Verificar existencia del documento constancia de notificación (electrónica, bajo puerta o tercero/reclamante) 10. En caso el cargo de notificación sea inválido, verificar que fecha de apelación no exceda el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. 11. Verificar que la fecha del recurso de apelación no exceda el plazo máximo para apelar, en caso la constancia de notificación sea válida. 12. Verificar que la fecha de la carta de elevación exceda el plazo máximo para elevar el recurso de apelación.
	DAR POR CONCLUIDO - EMPRESA ACOGE PRETENSIÓN		
30	DAR POR CONCLUIDO - EO ELEVA NOTAS DE CRÉDITO POR EL MONTO TOTAL RECLAMADO	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Monto reclamado 2. Moneda de monto reclamado 3. Monto ajustado 4. Moneda de monto ajustado 5. Materia de reclamo (facturación y cobro) 6. Tipo de documento que ajusta (Nota de crédito)	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 1.Si la materia de reclamo es facturación o cobro, verificar que los datos 1, 2 coincidan con los datos 3 y 4 respectivamente. 2. Verificar que el ajuste se realice mediante nota de crédito. 3. Verificar existencia de nota de crédito.
31	DAR POR CONCLUIDO - EN PRIMERA INSTANCIA EO ACOGE PARCIALMENTE LUEGO DE RA ACOGE LA TOTALIDAD	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Monto del reclamado 2. Moneda de monto reclamado 3. Monto ajustado en resolución de primera instancia 4. Moneda de monto ajustado en resolución de primera instancia 5. Monto ajustado (Nota de crédito o carta de ajuste) 6. Moneda de monto ajustado (Nota de crédito o carta de ajuste) 7. Materia de reclamo (facturación y cobro) 8. Tipo de documento que ajusta (Nota de crédito o Carta de ajuste)	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Si la materia de reclamo es facturación o cobro, verificar que el monto total sumado de los datos 3 y 5 coincidan con el dato 1. Verificar que los datos 4 y 6 coincidan con el dato 2. 4. Verificar que el ajuste se realice mediante nota de crédito o carta de ajuste. 5. Verificar existencia de nota de crédito o carta de ajuste.

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
32	DAR POR CONCLUIDO - ANTECEDENTE DE RESOLUCIÓN DE QUEJA FUNDADA (APELACIÓN INTERPUESTA ANTES DE DICHA RESOLUCIÓN DE QUEJA)	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Nombre y apellido del reclamante 2. Razón social de la empresa operadora 3. Código de reclamo 4. Transgresión de queja: Falta de respuesta. 5. Sentido de la resolución de segunda instancia 5. Fecha de la resolución de segunda instancia 6. Tipo de expediente 7. Fecha de la apelación	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3.Verificar si existen antecedentes donde coincidan los datos 1, 2 y 3 del tipo de expediente apelación coincidan con los datos 1, 2 y 3 de un tipo de expediente de queja. En estos casos se considerara antecedente RQJ 4. Verificar que la transgresión de la queja sea por falta de respuesta y el sentido fundado de la resolución de segunda instancia RQJ. 5. Verificar que la fecha de la apelación sea anterior a la resolución que declaró fundada la queja.
	IMPROCEDENTE - RECURSO DE APELACIÓN EXTEMPORÁNEO - CARGOS/ACUSES SON VÁLIDOS		
35	IMPROCEDENTE - EL RECLAMANTE SOLICITA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO, DOMINIO ES DUDOSO PERO SE HIZO BUSQUEDA Y SÍ EXISTE. ACUSE ES VALIDO Y RA EXTEMPORANEA	No aplica	No aplica
36	IMPROCEDENTE - EO NO PUDO REALIZAR LA NOTIF. ELECTRONIC PERO NOTIFICÓ A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMO Y ES VÁLIDO (SE VUELVE A COMPUTAR PLAZO DE NOTIFICACIÓN) - RA EXTEMPORANEA	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo **Datos de análisis** 1. Dirección de correo autorizado para la Notificación Electrónica en Primera Instancia 2. Fecha de envío de notificación electrónica de la resolución 3. Dirección de correo electrónico a la que se envió la resolución de primera instancia 4. Dirección del reclamante 5. Plazo máximo para resolver reclamo, según materia de reclamo 6. Fecha de notificación física (bajo puerta o tercero) de la resolución de primera instancia 7. Plazo máximo para apelar 8. Fecha de la apelación: bajo puerta o tercero/reclamante 9. Tipo de notificación (bajo puerta o tercero/reclamante) **Datos Obligatorios de primera visita** 10. Nombre y apellido del notificador 11. Número de documento legal de identificación del notificador 12. Código de reclamo 13. Dirección domicilio donde se realizó la notificación 14. Fecha de primera visita 15. Hora en que se realiza primera visita 16. Número de resolución a notificar 17. Nombre o razón social del reclamante 18. Fecha en que se realizará la segunda visita 19. Hora aproximada en que se realizará la segunda visita Datos Obligatorios de cargo de notificación bajo puerta: 20. Datos de la fachada (Opción seleccionada Número de piso, color de fachada, Material de la puerta u otros)	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 4. Verificar existencia de documento de dato 40 5. Verificar si existe coincidencia entre dato 1 y 3 de Datos de análisis 6. Verificar dato 2 de Datos de análisis 7. De no existir fecha de notificación electrónica, verificar si notificación se realizó a dato 4 de Datos de análisis 8. De existir una fecha de notificación electrónica infructuosa y una fecha de notificación física, deberá realizarse el recompuso de plazos establecidos, según el Manual de Calificación Automática a efectos de comprobar que la fecha de notificación física se encuentra dentro del plazo máximo para notificar 9. Verificar si fecha y hora consignadas en la Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia se realizaron en día y horario hábil, respectivamente. Es inhábil si se notifica Sábado, domingo o feriado y Horario hábil es 08:00 a 18:00 horas. 10. Si se realiza fuera del día y horario hábil, se considera como fecha de notificación el día hábil siguiente. 11. Verificar el tipo de notificación del dato 9: bajo puerta/tercero reclamante. 12. De ser bajo puerta verificar datos obligatorios del 10 al 29. En caso se haya se haya marcado: no visible o no tiene en los campos 21 y 22, se debe verificar los datos obligatorios 30. 13. De ser a tercero/reclamante, verificar datos obligatorios del 31 al 39.

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
37	IMPROCEDENTE - EL RECLAMANTE RECONOCE FECHA DE NOTIFICACIÓN PERO RA ES EXTEMPORANEA	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo Datos de análisis 1. Fecha notificación reconocida por el reclamante en formulario de apelación 2. Fecha de apelación 3. Tipo de notificación (bajo puerta, electrónica o tercero/reclamante) Datos Obligatorios de primera visita 10. Nombre y apellido del notificador 11. Número de documento legal de identificación del notificador 12. Código de reclamo 13. Dirección domicilio donde se realizó la notificación 14. Fecha de primera visita 15. Hora en que se realiza primera visita 16. Número de resolución a notificar 17. Nombre o razón social del reclamante 18. Fecha en que se realizará la segunda visita 19. Hora aproximada en que se realizará la segunda visita Datos de cargo de notificación bajo puerta: 20. Datos de la fachada (Opción seleccionada Número de piso, color de fachada, Material de la puerta u otros) 21. Colindante derecho(debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanumérico, lote). 22. Colindante izquierdo (debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanumérico, lote). 23. Nombre y apellido del notificador 24. Número de documento legal de identificación del notificador Código de reclamo 25. Dirección domicilio donde se realizó la notificación	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 4. Verificar que fecha de notificación no excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo 5. Verificar dato 3 6. Verificar el tipo de notificación del dato 8: bajo puerta/tercero reclamante. 7. De ser bajo puerta verificar datos obligatorios del 10 al 29. En caso se haya se haya marcado: no visible o no tiene en los campos 21 y 22, se debe verificar los datos obligatorios 30. 8. De ser a tercero/reclamante, verificar datos obligatorios del 31 al 39. 9. De ser electrónica, verificar 40 a la 44 10. En caso se determine la determine la invalidez de la constancia de notificación se considerará el dato 1 11. Verificar que la fecha apelación excede el plazo de 15 días hábiles desde la fecha de notificación reconocida por el reclamante en formulario de apelación
38	IMPROCEDENTE - CARGO DE NOTIFICACIÓN RECIBIDO POR TITULAR ES VÁLIDO	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Plazo máximo para apelar 2. Fecha de la apelación 3. Nombres y apellidos del reclamante **Datos Obligatorios constancia de notificación física (tercero/reclamante)** 4. Fecha de Notificación física (Reclamante) de la Resolución en Primera Instancia 5. Dirección donde se realizó la notificación 6. Hora de notificación física de la Resolución de primera instancia 7. Número de resolución a notificar 8. Código de reclamo 9. Nombre y apellido de la persona que recibe la notificación 10. Número de documento legal de identificación de la persona que recibe la notificación 11. Relación de la persona que recibe el cargo de notificación con el reclamante 12. Firma del titular 13. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física), de ser notificación física	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 4. Verificar si fecha y hora consignadas en la Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia se realizaron en día y horario hábil, respectivamente. Es inhábil si se notifica Sábado, domingo o feriado y Horario hábil es 08:00 a 18:00 horas. 5. Si se realiza fuera del día y horario hábil, se considera como fecha de notificación el día hábil siguiente. 6. Verificar que fecha de notificación no excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. 7. En caso de existir notificación física tercero/reclamante. Verificar coincidencia del dato 9 con dato 3. 8. Verificar existencia de los datos obligatorios del 4 al 12 9. Verificar existencia de documento del dato 13 10. Si el constancia es válido, verificar que la fecha apelación excede el plazo de 15 días hábiles desde la fecha de notificación.

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
39	IMPROCEDENTE - CARGO DE NOTIFICACIÓN RECIBIDA POR TERCERO ES VÁLIDO	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo **Datos de análisis** 1. Plazo máximo para apelar 2. Fecha de la apelación **Datos Obligatorios constancia de notificación tercero/reclamante** 3. Fecha de Notificación física (Reclamante) de la Resolución en Primera Instancia 4. Dirección donde se realizó la notificación 5. Hora de notificación física de la Resolución de primera instancia 6. Número de resolución a notificar 7. Código de reclamo 8. Nombre y apellido de la persona que recibe la notificación 9. Número de documento legal de identificación de la persona que recibe la notificación 10. Relación de la persona que recibe el cargo de notificación con el reclamante 11. Firma del tercero 12. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física), de ser notificación física	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 4. Verificar si fecha y hora consignadas en la Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia se realizaron en día y horario hábil, respectivamente. Es inhábil si se notifica Sábado, domingo o feriado y Horario hábil es 08:00 a 18:00 horas. 5. Si se realiza fuera del día y horario hábil, se considera como fecha de notificación el día hábil siguiente 6. Verificar que fecha de notificación no excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo 7. En caso de existir notificación a tercero/reclamante se debe verificar los datos obligatorios del 3 al 11 desde datos de análisis. 8. Verificar existencia de dato 12 9. Si el cargo es válido, verificar que la fecha apelación excede el plazo de 15 días hábiles desde la fecha de notificación.
40	IMPROCEDENTE - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA VÁLIDO PERO RA ES EXTEMPORANEA	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo **Datos de análisis** 1. Plazo máximo para apelar 2. Fecha de la apelación 3. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física), de ser notificación física **Datos Obligatorios de primera visita** 10. Nombre y apellido del notificador 11. Número de documento legal de identificación del notificador 12. Código de reclamo 13. Dirección domicilio donde se realizó la notificación 14. Fecha de primera visita 15. Hora en que se realiza primera visita 16. Número de resolución a notificar 17. Nombre o razón social del reclamante 18. Fecha en que se realizará la segunda visita 19. Hora aproximada en que se realizará la segunda visita Datos de cargo de notificación bajo puerta: 20. Datos de la fachada (Opción seleccionada Número de piso, color de fachada, Material de la puerta u otros) 21. Colindante derecho(debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanumérico, lote). 22. Colindante izquierdo (debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanumérico, lote). 23. Nombre y apellido del notificador 24. Número de documento legal de identificación del notificador Código de reclamo 25. Dirección domicilio donde se realizó la notificación	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 4. Verificar si fecha y hora consignadas en la Fecha consignada en la Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia se realizaron en día y horario hábil, respectivamente. Es inhábil si se notifica Sábado, domingo o feriado y Horario hábil es 08:00 a 18:00 horas. 5. Si se realiza fuera del día y horario hábil, se considera como fecha de notificación el día hábil siguiente. 6. verificar datos obligatorios del 10 al 29. En caso se haya se haya marcado: no visible o no tiene en los campos 21 y 22, se debe verificar los datos obligatorios 30. 7. Verificar que fecha de notificación no excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. 8. Verificar Documento de dato 3 9. En caso de existir notificación física (bajo puerta) se debe verificar los datos obligatorios del 3 al 23 10. Si el cargo es válido, verificar que la fecha apelación excede el plazo de 15 días hábiles desde la fecha de notificación.

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
41	IMPROCEDENTE - ACUSE DE RECIBO ES VÁLIDO PERO RA ES EXTEMPORANEA	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Dirección electrónica para notificación en primera instancia (de existir autorización o ser web) 2. Plazo máximo para apelar 3. Fecha de la apelación **Datos obligatorios de notificación electrónica** 4. Fecha de envío de la notificación electrónica de la resolución en primera instancia 5. Hora de envío de la notificación electrónica de la resolución en primera instancia 6. Fecha de notificación electrónica de la resolución de primera instancia 7. Hora de notificación electrónica de la resolución de primera instancia 8. Dirección electrónica a la que se envía la resolución a la que se envía la resolución de primera instancia	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 4. Verificar si fecha y hora consignadas en la Notificación electrónica de la Resolución en Primera Instancia se realizaron en día y horario hábil, respectivamente. Es inhábil si se notifica Sábado, domingo o feriado y Horario hábil es 08:00 a 20:00 horas. 5. Si se realiza fuera del día y horario hábil, se considera como fecha de notificación el día hábil siguiente. 6. Verificar que fecha de notificación no excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. 7. Verificar que fecha de notificación no excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. 8. Verificar si coincide los datos 1 y 8 9. En caso de existir coincidencia, verificar los datos obligatorios del 4 al 7. 10. Si el cargo es válido, verificar que la fecha apelación excede el plazo de 15 días hábiles desde la fecha de notificación.
42	IMPROCEDENTE - ACUSE DE RECIBO ES VÁLIDO FUE RECIBIDO DESPUÉS DE LAS 20:00 HRS. - RA EXTEMPORANEA	1. Materia de Reclamo (solo para facturación) 2. Fecha de vencimiento del recibo 3. Fecha de presentación del reclamo 4. Plazo máximo para presentar reclamo 1. Dirección electrónica para notificación en primera instancia (de existir autorización o ser web) 2. Plazo máximo para apelar 3. Fecha de la apelación **Datos obligatorios de notificación electrónica** 4. Fecha de envío de la notificación electrónica de la resolución en primera instancia 5. Hora de envío de la notificación electrónica de la resolución en primera instancia 6. Fecha de notificación electrónica de la resolución de primera instancia 7. Hora de notificación electrónica de la resolución de primera instancia 8. Dirección electrónica a la que se envía la resolución a la que se encía la resolución de primera instancia 9. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (electrónica).	1. De ser un reclamo de materia facturación el sistema debe calcular el plazo máximo para la presentación el reclamo 2. Verificar que la fecha de reclamo no excede el plazo máximo para reclamar contabilizado desde la fecha de vencimiento de recibo 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. y existencia de dato 9 4. Verificar si fecha y hora consignadas en la Notificación electrónica de la Resolución en Primera Instancia se realizaron en día y horario hábil, respectivamente. Es inhábil si se notifica Sábado, domingo o feriado y Horario hábil es 08:00 a 20:00 horas. 5. Verificar que Hora de notificación es posterior a 20:00 horas y considerar como fecha de notificación el día siguiente hábil. 6. Verificar que fecha de notificación no excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. 7. Verificar si coincide los datos 1 y 8 8. En caso de existir coincidencia, verificar los datos obligatorios del 4 al 7 9.. Si el cargo es válido, verificar que la fecha apelación excede el plazo de 15 días hábiles desde la fecha de notificación.
	IMPROCEDENTE - NO SE AGOTÓ VÍA PREVIA		
43	IMPROCEDENTE - ER APELA ANTES DEL PLAZO QUE LA EO TIENE PARA PRONUNCIARSE. EL RECLAMANTE NO AGOTA VÍA PREVIA	1. Fecha del reclamo 2. Fecha de apelación 3. Materia de reclamo para determinar plazo máximo para resolver 4. Número de resolución de primera instancia (no determinada) 5. Fecha de resolución de primera instancia (no determinada) 6. Plazo máximo para resolver	1. Determinar plazo máximo para resolver materia de reclamo, considerando desde la fecha del reclamo 2. Verificar que en los datos 4 y 5 se colocó no aplica. 3. Verificar que fecha de apelación es anterior al plazo máximo para resolver.
	PRONUNCIAMIENTOS A CONSECUENCIA DE REVISIÓN ANTECEDENTES		
44	IMPROCEDENTE - EL RECLAMO CONCLUYÓ EN UN PROCEDIMIENTO ANTERIOR DEL TRASU	1. Nombre y apellido del reclamante 2. Razón social de la empresa operadora 3. Código de reclamo 4. Fecha de la resolución de segunda instancia 5. Tipo de expediente RA	1.Verificar que los datos 1, 2 y 3 del tipo de expediente apelación coincidan con los datos 1, 2 y 3 de un tipo de expediente de RA. En estos casos se considerara antecedente el RA. 2.El sistema verificará que el tipo de expediente de RA (antecedente) ya cuente con el dato 4

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
45	IMPROCEDENTE - ANTECEDENTE DE RESOLUCIÓN DE QUEJA FUNDADA (APELACIÓN INTERPUESTA DESPUÉS DE DICHA RESOLUCIÓN DE QUEJA)	1. Nombre y apellido del reclamante 2. Razón social de la empresa operadora 3. Código de reclamo 4. Sentido de la resolución de segunda instancia: FUNDADA 5. Fecha de la resolución de segunda instancia 6. Tipo de expediente RQJ/RA 7. Fecha de la apelación 8. Transgresión de expediente RQJ: No contestación de reclamo.	1.Verificar que los datos 1, 2 y 3 del tipo de expediente apelación coincidan con los datos 1, 2 y 3 de un tipo de expediente de queja. En ese caso el expediente de queja se considera como antecedente y debe contar con datos 8 y 4. 2. Cuando el sistema identifique un tipo de expediente de queja (antecedente) con sentido fundado, deberá verificar la fecha de presentación de la apelación es posterior a la fecha de resolución de segunda instancia.
46	ACUMULAR - DE LA REVISIÓN DE ANTECEDENTES SE VERIFICÓ EXPEDIENTE EN TRAMITE QUE INVOLUCRA MISMAS PARTES, MISMO CONCEPTO. PREVIA COORDINACION CON ANALISTA SE CONVIENE ACUMULAR	1. Nombre y apellido del reclamante 2. Razón social de la empresa operadora 3. Código de reclamo 4. Tipo de expediente 5. Fecha de la apelación	1.Verificar que los datos del 1 al 5 del tipo de expediente apelación coincidan con los datos del 1 al 5 de un tipo de expediente de RA en trámite. 2. De existir coincidencia se acumularan al expediente de apelación que ingreso primero
	IMPROCEDENTE - EMPRESA ACOGE PRETENSIÓN		
47	IMPROCEDENTE - EO EMITIÓ RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA QUE DECLARA DXC	2. Moneda de monto reclamado (Identificación del reclamo) 3. Monto ajustado (Identificación del reclamo) 4. Moneda de monto ajustado (Identificación del reclamo) 5. Sentido de la resolución de primera instancia 6. Materia de reclamo (facturación y cobro)	1. Si la materia de reclamo es facturación o cobro, verificar que los datos 1, 2 coincidan con los datos 3 y 4 respectivamente 2. Comprobar que sentido de resolución de primera instancia sea dar por concluido
48	IMPROCEDENTE - EO EMITIÓ RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA QUE DECLARA FUNDADO (SÓLO RECLAMOS POR FACTURACION)	1. Monto reclamado (Identificación del reclamo) 2. Moneda de monto reclamado (Identificación del reclamo) 3. Monto ajustado (Identificación del reclamo) 4. Moneda de monto ajustado (Identificación del reclamo) 5. Sentido de la resolución de primera instancia 6. Materia de reclamo (facturación y cobro)	1. Si la materia de reclamo es facturación o cobro, verificar que los datos 1, 2 coincidan con los datos 3 y 4 respectivamente 2. Comprobar que sentido de resolución de primera instancia sea fundado
	ARCHIVAR		
49	ARCHIVAR - EL RECLAMANTE NO SUBSANÓ INADMISIBILIDAD. PN Y PJ	1. Fecha de resolución de resolución inadmisibilidad de segunda instancia 2. Fecha de notificación de resolución de inadmisibilidad de segunda instancia 3. No subsanación del reclamante	1. Verificar si expediente cuenta con resolución de inadmisibilidad de segunda instancia. 2.Verificar que no exista subsanación del reclamante dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde la fecha de notificación de la resolución de inadmisibilidad de segunda instancia.
50	ARCHVAR - EL RECLAMANTE NO SUBSANÓ INADMISIBILIDAD. OTROS SUPUESTOS	1. Fecha de resolución de resolución inadmisibilidad de segunda instancia 2. Fecha de notificación de resolución de inadmisibilidad de segunda instancia 3. No subsanación del reclamante	1. Verificar si expediente cuenta con resolución de inadmisibilidad de segunda instancia. 2.Verificar que no exista subsanación del reclamante dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde la fecha de notificación de la resolución de inadmisibilidad de segunda instancia.
	PLANTILLAS DE FONDO (RA)	**DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTE**	**DATOS ADICIONALES INCLUIR EN LA RESOLUCIÓN**
	IMPROCEDENTE		
1	MATERIA NO RECLAMABLE	1. Materia de reclamo (materia no reclamable)	1. Verificar que materia de reclamo sea MATERIA NO RECLAMABLE
	FUNDADO		
3	FUNDADO POR MOTIVACIÓN INTERNA	No aplica. Se selecciona de manera manual	No aplica. Se selecciona de manera manual
4	FUNDADO POR MOTIVACIÓN INTERNA CALIDAD	No aplica. Se selecciona de manera manual	No aplica. Se selecciona de manera manual
5	FUNDADO MOTIVACIÓN EXTERNA	No aplica. Se selecciona de manera manual	No aplica. Se selecciona de manera manual
	INFUNDADO		
6	INFUNDADO EL RECLAMANTE NO SUSTENTA	No aplica. Se selecciona de manera manual	No aplica. Se selecciona de manera manual
	OTRAS PLANTILLAS DE FONDO		
7	PAGO NO PROCESADO	No aplica. Se selecciona de manera manual	No aplica. Se selecciona de manera manual
8	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	No aplica. Se selecciona de manera manual	No aplica. Se selecciona de manera manual
9	MODELO GENERAL FONDO	No aplica. Se selecciona de manera manual	No aplica. Se selecciona de manera manual

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
10	SOLICITAR Y AMPLIAR	No aplica. Se selecciona de manera manual	No aplica. Se selecciona de manera manual

NÚMERO DE PLA	LISTA DE PLANTILLAS DE QUEJAS	DATOS EN FUNCIÓN AL EXPEDIENTES	DATOS A INCLUIR EN LA PLANTILLA
	INADMISIBLE		
1	RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR PODER - PERSONA NATURAL	1.Nombre y apellido del reclamante 2. Nombre y apellido del abonado 3. Nombre y apellido del quejoso 4. Verificar existencia de poder	1. Verificar que dato 3 no coincida con dato 1 y/o 2 2. Verificar inexistencia de poder
2	RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR PODER - PERSONA JURÍDICA	1.Nombre de razón social 2. Nombre y apellido del representante 3. Nombre y apellido del quejoso 4. Verificar existencia de poder	1. Verificar que dato 3 no coincida con dato 2 2. Verificar inexistencia de poder
3	RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR AMBIGUO - ER NO SEÑALA DE MANERA CLARA LA TRANSGRESIÓN	no aplica	no aplica
4	RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR AMBIGUO - ER NO INDICA CÓDIGO DE RECLAMO	1.código de reclamo 2. Documento: Formulario de queja	1. Verificar no existencia de dato 1, salvo que se trate de transgresión no permitir presentación de reclamo. 2. Verificar existencia de documento: Formulario de queja
	FUNDADO - NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO		
5	ABIERTO POR CARGO SI OBRA FORMULARIO DE RECLAMO	1. Tipo de expediente: ABIERTO POR CARGO. 2. Documento: Formulario reclamo. 3. Documento: Formulario de queja	1.Verificar tipo de expediente: ABIERTO POR CARGO. 2. Verificar existencia de documentos: Formulario de reclamo y queja
6	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA EMITIÓ RESOLUCIÓN FUERA DE PLAZO	1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de la resolución de primera instancia 4. Plazo máximo para resolver materia de reclamo 5. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	1. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna, luego, Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo para emitir resolución de primera instancia, considerando la fecha de reclamo. 2. Verificar que fecha de resolución de primera instancia exceda el plazo máximo para resolver.
7	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NO ELEVÓ RESOLUCIÓN NI CARGO DE NOTIFICACIÓN FISICA	1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Plazo máximo sumado para resolver y notificar, según la materia de reclamo 4. Documentos: Resolución de primera instancia y constancia de notificación. 5. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	1.. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna, luego, Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar. 2. Verificar que fecha de presentación de la queja exceda el plazo máximo para resolver. 3. Verificar que no existan documentos: Resolución de primera instancia y constancia de notificación.
8	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NOTIFICA A DIRECCIÓN FISICA PESE A QUE ER AUTORIZÓ NOTIFICACIÓN POR CORREO, EXCEPTO QUE SEA AL PROPIO RECLAMANTE	1. Aceptación de notificación de correo electrónico 2. Fecha de envío de notificación de la resolución de primera instancia (electrónica) 3. Materia de reclamo para determinar el plazo 4. Fecha de presentación de reclamo 5. Fecha de resolución de primera instancia 6. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia 7. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 8. Fecha de la queja 9.Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (electrónica) 10. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física) 11. Nombre y apellido de persona que recibe notificación 12. Nombres y apellidos de reclamante 13. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	1. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna, luego, Verificar la aceptación de notificación de correo electrónico. 2. Verificar inexistencia de fecha de envío de notificación de la resolución de primera instancia (electrónica) 3.. Verificar si existe fecha de notificación física de la resolución de primera instancia y documento Notificación de la resolución de primera instancia (física). 4. Verificar que dato 11 no coincida con 12. De no coincidir: Considerar cargo inválido. 5. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 6. Verificar que fecha de la queja excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo.

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
9	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA ELEVA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA PERO NO EL CARGO DE NOTIFICACIÓN (NOTIFICACIÓN FISICA)	1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de la resolución de primera instancia 4. Plazo máximo sumado para resolver y notificar materia de reclamo 5. Fecha de queja 6. Dirección del Reclamante 7. Documento: Constancia de notificación 8. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	1. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna, luego, Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 2. Verificar que fecha de queja excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo 3. Verificar que no exista documento: Constancia de notificación
10	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO BAJO PUERTA INVALIDO, NO SE INDICÓ FECHA Y HORA DE LA SEGUNDA VISITA	1. Fecha de Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia 2. Hora de Notificación Física de la Resolución en Primera Instancia - 3. Materia de reclamo para determinar el plazo 4. Fecha de presentación de reclamo 5. Fecha de resolución de primera instancia 6. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 7. Fecha de la queja 8. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	1.. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna, luego, verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar. 2. Verificar que fecha de presentación de la queja exceda el plazo máximo sumado para resolver y notificar 3.. En caso de existir notificación física bajo puerta se debe verificar la existencia de fecha y hora en que se realizó 4.Si no existe fecha y/o hora de notificación de la resolución de primera instancia, se invalidará el cargo de notificación 5. Verificar existencia del documento: Cargo de notificación bajo puerta de resolución de primera instancia. 6. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo.
11	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA EMITIÓ RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA DECLARANDO FUNDADO EL RECLAMO, PERO NO ELEVA CARGO O ACUSE DE RECIBO	1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de la resolución de primera instancia 4. Plazo máximo sumado para resolver y notificar materia de reclamo 5. Fecha de la queja 6. Número de la resolución de primera instancia 7. Documento: Constancia de notificación electrónica, bajo puerta, tercero/reclamante 8. Sentido de resolución de primera instancia: FUNDADO 9. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	1. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna, luego, verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 2. Verificar no existencia de documento: Constancia de notificación electrónica, bajo puerta, tercero/reclamante 3. Verificar que fecha de queja excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. 4. Verificar el Sentido de resolución de primera instancia: FUNDADO .
12	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NO PUDO NOTIFICAR A DIRECCIÓN FISICA, EMITE CARTA DE VOLVER PERO INDICA QUE NOTIFICARÁ OTRA RESOLUCIÓN	No aplica	No aplica
13	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA REMITE CARGO DE NOTIFICACIÓN CON DNI DEL RECLAMANTE DIFERENTE AL DNI REGISTRADO EN EL FORMULARIO DE RECLAMO	1.Documento legal de identificación del reclamante indicado en el formulario de reclamo 2. Documento legal de identificación del reclamante indicado en el cargo de notificación tercero/reclamante. 3.Materia de reclamo para determinar el plazo 4. Fecha de presentación de reclamo 5. Fecha de resolución de primera instancia 6. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia 7. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 8. Fecha de la queja 9. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	1. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna, luego, Comparar el dato 1 con el dato 2 2. Si no existe coincidencia se considerara inválido el cargo de notificación física 3.Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 4. Verificar que fecha de la queja excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
14	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN INVALIDO PORQUE LA PRIMERA Y LA SEGUNDA VISITA SE HICIERON EL MISMO DÍA	1. Fecha de primera visita 2. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia (bajo puerta) 3. Materia de reclamo para determinar el plazo 4. Fecha de presentación de reclamo 5. Fecha de resolución de primera instancia 6. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 7. Fecha de la queja 8. Documento: Cargo de notificación bajo puerta de resolución de primera instancia. 9. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	0. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna 1. En caso de existir notificación física bajo puerta se debe verificar existencia de fecha de primera visita en fecha anterior a la fecha de notificación de la resolución de primera instancia. 2.Si la fecha de primera visita coincide con la fecha del cargo de notificación bajo puerta de la resolución de primera instancia, se invalidará el cargo. 3. Verificar documento: Cargo de notificación bajo puerta de resolución de primera instancia. 4. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 5. Verificar que fecha de queja exceda el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo.

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
15	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA O TERCERO INVALIDO, PORQUE NOTIFICAN A OTRA DIRECCIÓN, EXCEPTO QUE SEA AL PROPIO RECLAMANTE	1.Dirección del reclamante 2. Dirección de domicilio donde se realizó la notificación 3.Materia de reclamo para determinar el plazo 4. Fecha de presentación de reclamo 5. Fecha de resolución de primera instancia 6. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia 7. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 8. Fecha de la queja 9. Constancia de notificación bajo puerta o tercero/reclamante 10. Nombre y apellido de persona que recibe notificación 11. Nombres y apellidos de reclamante 12. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	0. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna 1. Comparar la dirección del reclamante con la dirección de domicilio donde se realizó la notificación 2. Si no existe coincidencia se considerara inválido el cargo de notificación física 3. Verificar que no coincida dato 10 y 11. Si no coinciden el cargo es inválido. Verificar documento: Constancia de notificación bajo puerta o tercero/reclamante 4. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 5. Verificar que fecha de la queja exceda el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
16	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA INVALIDO, PORQUE NO SE PUEDE INDIVIDUALIZAR EL DOMICILIO, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL ART. 38 DEL REGLAMENTO	1.Fecha de Notificación Física (bajo puerta) de la Resolución en Primera Instancia - Día hábil: L a V) 2. Direcció donde se realizó la notificación 3. Datos de la fachada (Opción seleccionada Número de piso, color de fachada, Material de la puerta u otros) 4. Datos de colindante derecho (opción seleccionada número, manzana, lote o no visible o no tiene). 5.Datos de colindante izquierdo (opción seleccionada número, manzana, lote o no visible o no tiene). 6. Datos adicionales en caso se haya marcado: no visible o no tiene en los campos de los datos de ambos colindantes (derecho e izquierdo) 7. Materia de reclamo para determinar el plazo 8. Fecha de presentación de reclamo 9. Fecha de resolución de primera instancia 10. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 11. Fecha de la queja 12. Documento: Constancia de notificación bajo puerta de primera instancia 13. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	0. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna 1. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 2. Verificar los datos obligatorios 3, 4 y 5 para la notificación bajo puerta. 3. En caso se haya se haya marcado: no visible o no tiene en los campos 4 y 5, se debe verificar los datos obligatorios 6. 4. En caso faltara alguno de los datos obligatorios, se invalidará el cargo de notificación. 5. Verificar documento: Cargo de notificación bajo puerta de resolución de primera instancia. 6. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 7. Verificar que fecha de queja exceda el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
17	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA INVALIDO, PORQUE NO ESTÁN TODOS LOS DATOS DEL NOTIFICADOR	1.Fecha de Notificación Física (bajo puerta) de la Resolución en Primera Instancia - Día hábil: L a V) 2. Direcció donde se realizó la notificación 3. Nombre y apellido del notificador 4. Número de documento legal de identificación del notificador 5. Materia de reclamo para determinar el plazo 6. Fecha de presentación de reclamo 7. Fecha de resolución de primera instancia 8. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 9. Fecha de la queja 10. Firma del notificador 11. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	0. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna 1. Verificar que fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 2. En caso de existir notificación física bajo puerta se debe verificar los datos obligatorios 3, 4 y 10. 3. En caso faltara alguno de los datos obligatorios, se invalidará el cargo de notificación. 4. Verificar documento: Cargo de notificación bajo puerta 5. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 6. Verificar que fecha de queja exceda el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
18	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NO ELEVÓ RESOLUCIÓN, NI ACUSE DE RECIBO (NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA)	1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Plazo máximo sumado para resolver y notificar, según la materia de reclamo 4. Documentos: Resolución de primera instancia y constancia de notificación electrónica 5. Autorización de notificación electrónica. 6. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	0. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna 1.Verificar que tenga autorización para notificación electrónica. 2. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar. 3. Verificar que fecha de presentación de la queja exceda el plazo máximo para resolver. 4. Verificar que no existan documentos: Resolución de primera instancia y constancia de notificación electrónica.
19	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA SÍ ELEVÓ RESOLUCIÓN, PERO NO ELEVÓ ACUSE DE RECIBO (NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA)	1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de la resolución de primera instancia 4. Plazo máximo sumado para resolver y notificar, según la materia de reclamo 5. Documentos: Resolución de primera instancia y constancia de notificación electrónica 6. Autorización de notificación electrónica. 7. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	1. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 2. Verificar que tenga autorización para notificación electrónica. 3. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar. 4. Verificar que fecha de presentación de la queja exceda el plazo máximo para resolver. 5. Verificar que exista documento: Resolución de primera instancia. 6. Verificar que no exista documento: constancia de notificación electrónica.

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
20	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA ELEVA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA, NO OBRA CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA O CARGO DE NOTIFICACIÓN, PERO EMPRESA OPERADORA AJUSTA EN CARTA O EN DESCARGOS	1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de la resolución de primera instancia 4. Plazo máximo sumado para resolver y notificar materia de reclamo 5. Fecha de la queja 6. Número de la resolución de primera instancia 7. Documento: Constancia de notificación electrónica, bajo puerta, tercero/reclamante 8. Monto ajustado (Nota de crédito o carta de ajuste) (identificación del reclamo) 9. Moneda de monto ajustado (Nota de crédito o carta de ajuste) (identificación del reclamo) 10. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	0. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna 1. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 2. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 3. Verificar no existencia de documento: Constancia de notificación electrónica, bajo puerta, tercero/reclamante 4. Verificar que fecha de queja excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. 5. Verificar dato 8 y 9
21	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA O TERCERO INVALIDO, PORQUE EL NÚMERO DE LA RESOLUCIÓN CONSIGNADA EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN NO COINCIDE CON EL NÚMERO DE LA RESOLUCIÓN EXPEDIDA POR LA EMPRESA OPERADORA	1. Número de la resolución de primera instancia 2. Número de la resolución consignada en el cargo de notificación física (bajo puerta o tercero/reclamante) 3.Materia de reclamo para determinar el plazo 4. Fecha de presentación de reclamo 5. Fecha de resolución de primera instancia 6. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia 7. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 8. Fecha de la queja 9. Documento: constancia de notificación bajo puerta, tercero/reclamante. 10. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	0.Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna 1. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 2. Comparar el número de la resolución de primera instancia con el número de la resolución de primera instancia consignada en la constancia de notificación bajo puerta, tercero/reclamante. 3. Si no existe coincidencia se considerara inválido la constancia de notificación bajo puerta, tercero/reclamante. 4. Verificar que exista documento: constancia de notificación bajo puerta o tercero/reclamante. 5.Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 6. Verificar que fecha de la queja exceda el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
22	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - FECHA DE RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA ES ANTERIOR A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE RECLAMO (INCONSISTENTE)	1. Fecha de presentación de reclamo 2. Fecha de resolución de primera instancia 3. Documento: Resolución de primera instancia 4. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	0.Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna 1. Verificar existencia de documento: Resolución de primera instancia 2. Verificar si la fecha de resolución de primera instancia sea anterior a la fecha de presentación del reclamo. 3. Si fecha de resolución de primera instancia es anterior, se le considera inconsistente. 4..Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 5. Verificar que fecha de la queja exceda el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
23	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NOTIFICA A UN CORREO DISTINTO DEL SEÑALADO POR ER EN EL FORMULARIO DE RECLAMO	1.Dirección de correo autorizado para la Notificación Electrónica en Primera Instancia 2. Dirección Electrónica a la que se envia la Resolución de Primera Instancia 3.Materia de reclamo para determinar el plazo 4. Fecha de presentación de reclamo 5. Fecha de resolución de primera instancia 6. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia 7. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 8. Fecha de la queja 9. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	0. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna 1. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 2. Comparar la dirección de correo autorizado para la Notificación Electrónica en Primera Instancia con la dirección Electrónica a la que se envía la Resolución de Primera Instancia. 3. Si no existe coincidencia se considerara inválida la constancia de notificación electrónica 4.Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 5. Verificar que fecha de queja exceda el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
24	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA INVALIDO, PORQUE EL CARGO NO COINCIDE CON LOS CARGOS DE NOTIFICACIÓN DE LOS ANTECEDENTES	1. Nombre y apellido del reclamante 2. Razón social de la empresa operadora 3. Dirección donde se realizó la notificación 4. Fecha de Notificación Física (bajo puerta) de la Resolución en Primera Instancia - Día hábil: L a V) 5. Datos de la fachada (Opción seleccionada Número de piso, color de fachada, Material de la puerta u otros) 6. Datos de colindante derecho (opción seleccionada número, manzana, lote o no visible o no tiene). 7.Datos de colindante izquierdo (opción seleccionada número, manzana, lote o no visible o no tiene). 8. Materia de reclamo para determinar el plazo 9. Fecha de presentación de reclamo 10. Fecha de resolución de primera instancia 11. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 12. Fecha de la queja 13. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	0.Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna 1. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 2. Si existe fecha de notificación física (bajo puerta), el sistema verificará antecedentes. Se considera antecedente del expediente en caso datos 1, 2 y 3 coinciden con otro expediente. 3. De existir expedientes anteriores o en curso se comparan datos 5, 6 y 7 con los datos de las constancias de notificación obrantes en los mismos (Dentro del plazo máximo 6 meses de antigüedad desde la fecha de notificación, en caso exista más de una constancia de notificación a comparar, se considera la última). 4. En caso dos o mas datos señalados en los numerales 5, 6 o 7 no coincidan con esos mismo datos de expedientes de antecedentes, se invalidará el cargo de notificación. 5. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 6. Verificar que fecha de queja exceda el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
25	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NOTIFICÓ A CORREO ELECTRÓNICO, PESE A QUE ER NO AUTORIZÓ SER NOTIFICADO POR DICHA VÍA	1. Aceptación de notificación de correo electrónico, salvo que el reclamo sea presentado vía web. 2. Materia de reclamo para determinar el plazo 3. Fecha de presentación de reclamo 4. Fecha de resolución de primera instancia 5. Fecha de notificación electrónica de la resolución en primera instancia 6. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 7. Fecha de la queja 8.Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (electrónica) 9. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	1. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 2. Verificar la inexistencia de aceptación de notificación de correo electrónico, salvo que el reclamo sea presentado vía web. 3. Verificar la existencia del documento: Notificación de la resolución de primera instancia (electrónica) 4. Verificar si existe fecha de notificación electrónica de la resolución de primera instancia. Se considerará inválido ese cargo 5. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 6. Verificar que fecha de queja excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo
26	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - NOTIFICACIÓN A TERCERO INVALIDA	1.Fecha consignada en la Notificación física (tercero) de la Resolución en Primera Instancia 2. Dirección donde se realizó la notificación 3. Hora consignada en la notificación física de la Resolución de primera instancia 4. Número de resolución a notificar 5. Código de reclamo 6. Nombre y apellido de la persona que recibe la notificación 7. Número de documento legal de identificación de la persona que recibe la notificación 8. Relación de la persona que recibe el cargo de notificación con el reclamante 9. Materia de reclamo para determinar el plazo 10. Fecha de presentación de reclamo 11. Fecha de resolución de primera instancia 12. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 13. Fecha de la queja 14. Firma del tercero. 15. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	0. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna 1. Verificar si fecha y hora consignadas en la Notificación física (tercero) de la Resolución en Primera Instancia se realizaron en día y horario hábil, respectivamente. Día hábil L-V y Horario hábil 08:00 a 18:00 horas. 2. Si se realiza fuera del día y horario hábil, se considera como fecha de notificación el día hábil siguiente. 3. En caso de existir notificación física (tercero/reclamante) se debe verificar los datos obligatorios del 1 al 8 y 14 4. En caso de omitir alguno de los datos obligatorios, se invalidará el cargo de notificación. 5. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 6. Verificar que fecha de la queja exceda el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
27	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NOTIFICÓ FUERA DEL PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER Y NOTIFICAR	1. Materia de reclamo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de la resolución de primera instancia 4. Plazo máximo sumado para resolver y notificar materia de reclamo 5. Fecha de Notificación 6. Fecha de la queja 7. Documento: Notificación de la resolución de primera instancia, solo si es queja por falta de respuesta. 8. Tipo de Transgresión: No contestación oportuna	0. Verificar que se trate transgresión: No contestación oportuna 1. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo 2. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo sumado para emitir resolución de primera instancia y notificar la resolución, considerando la fecha de reclamo. 2. Verificar que fecha de notificación excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. 3. Verificar existencia de documento: Notificación de la resolución de primera instancia, solo si es queja por falta de respuesta.
28	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - ER SOLICITÓ NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO, DOMINIO DUDOSO, SE HIZO BÚSQUEDA Y NO EXISTE	No aplica	No aplica
29	FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN A TERCERO INVÁLIDO PORQUE LA FECHA ESTÁ ENMENDADA	No aplica	No aplica
	INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA		
30	INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA VALIDO	1. Plazo máximo para resolver y notificar el reclamo, según la materia de reclamo. 2. Fecha de la queja **Datos Obligatorios de primera visita** 10. Nombre y apellido del notificador 11. Número de documento legal de identificación del notificador 12. Código de reclamo 13. Dirección domicilio donde se realizó la notificación 14. Fecha de primera visita 15. Hora en que se realiza primera visita 16. Número de resolución a notificar 17. Nombre o razón social del reclamante 18. Fecha en que se realizará la segunda visita 19. Hora aproximada en que se realizará la segunda visita **Datos de cargo de notificación bajo puerta:** 20. Datos de la fachada (Opción seleccionada Número de piso, color de fachada, Material de la puerta u otros) 21. Colindante derecho(debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanumérico sana, lote). 22. Colindante izquierdo (debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanumérico sana, lote). 23. Nombre y apellido del notificador 24. Número de documento legal de identificación del notificador Código de reclamo 25. Dirección domicilio donde se realizó la notificación 26. Fecha de notificación física (bajo puerta o tercero) de la resolución de segunda instancia 27. Hora de notificación física de la Resolución de primera instancia 28. Número de resolución a notificar 29. Firma del notificador 30.Datos adicionales en caso se haya marcado: no visible o no tiene en los campos de los datos de ambos colindantes (derecho e izquierdo)	1. Verificar dato 31 2. Verificar que fecha de queja exceda el plazo del dato 1. 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 4. Verificar existencia de documento de dato 32 6. Verificar si fecha y hora consignadas en la Notificación física (bajo puerta) de la Resolución en Primera Instancia se realizaron en día y horario hábil, respectivamente. Dia hábil L-V y Horario hábil 08:00 a 18:00 horas. 7 . verificar datos obligatorios del 10 al 29. En caso se haya se haya marcado: no visible o no tiene en los campos 21 y 22, se debe verificar los datos obligatorios 30. 7. Si se realiza fuera del día y horario hábil, se considera como fecha de notificación el día hábil siguiente. 8. Verificar que fecha de notificación no excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. En este caso, se considera infundada la queja.

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
31	INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - - ER O TERCERO SE NIEGA A FIRMAR O RECIBIR LA NOTIFICACIÓN Y EN LA MISMA FECHA SE NOTIFICA BAJO PUERTA	1. Dirección del reclamante 2. Observaciones de notificador, en caso tercero se niegue a brindar alguno de los datos obligatorios 3. Materia de reclamo para determinar el plazo 4. Fecha de presentación de reclamo 5. Fecha de resolución de primera instancia 6. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia 7. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 8. Fecha de la queja **Datos Obligatorios de cargo de notificación bajo puerta:** 9. Datos de la fachada (Opción seleccionada Número de piso, color de fachada, Material de la puerta u otros) 10. Colindante derecho(debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanumérico, lote). 11. Colindante izquierdo (debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanumérico, lote). 12. Nombre y apellido del notificador 13. Número de documento legal de identificación del notificador Código de reclamo 14. Dirección domicilio donde se realizó la notificación 15. Fecha de notificación física (bajo puerta o tercero) de la resolución de segunda instancia 16. Hora de notificación física de la Resolución de primera instancia 17. Número de resolución a notificar 18. Firma del notificador 19. Se negó a recibir cargo en primera visita (opción para marcar) 20.Datos adicionales en caso se haya marcado: no visible o no tiene en los campos de los datos de ambos colindantes (derecho e izquierdo) 21. Transgresión queja: No contestación de reclamo.	1. Verificar dato 21. 2. Verificar que fecha de queja exceda el plazo del dato 7. 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 4. Verificar existencia de documento: Notificación de resolución de primera instancia. 5. Verificar dato obligatorio 19. 6. Verificar datos obligatorios del 9 al 18. 7. En caso se haya se haya marcado: no visible o no tiene en los datos 10 y 11, se debe verificar el dato obligatorio 20. 8. Verificar si fecha y hora consignadas en la Notificación física (bajo puerta) de la Resolución en Primera Instancia se realizaron en día y horario hábil, respectivamente. Día hábil L-V y Horario hábil 08:00 a 18:00 horas. 9. Si se realiza fuera del día y horario hábil, se considera como fecha de notificación el día hábil siguiente. 8. Verificar que fecha de notificación no excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. En este caso, se considera infundada la queja.
32	INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN A TERCERO VALIDO	1.. Materia de reclamo para determinar el plazo 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de resolución de primera instancia 4. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia 5. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 6. Fecha de la queja **Datos Obligatorios cargo de notificación física (tercero)** 7. Fecha de Notificación física (Reclamante) de la Resolución en Primera Instancia 8. Dirección donde se realizó la notificación 9. Hora de notificación física de la Resolución de primera instancia 10. Número de resolución a notificar 11. Código de reclamo 12. Nombre y apellido de la persona que recibe la notificación 13. Número de documento legal de identificación de la persona que recibe la notificación 14. Relación de la persona que recibe el cargo de notificación con el reclamante 15. Firma del tercero. 16. Transgresión queja: No contestación de reclamo. 17: Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física), de ser notificación física, solo si es queja por falta de respuesta.	1. Verificar dato 16 2. Verificar que fecha de queja exceda el plazo del dato 5. 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 4. Verificar existencia de documento: Notificación de la resolución de primera instancia (física), de ser notificación física 5. Verificar datos obligatorios del 7 al 15. 6. Verificar si fecha y hora consignadas en la Notificación física (bajo puerta) de la Resolución en Primera Instancia se realizaron en día y horario hábil, respectivamente. Día hábil L-V y Horario hábil 08:00 a 18:00 horas. 7. Si se realiza fuera del día y horario hábil, se considera como fecha de notificación el día hábil siguiente. 8. Verificar que fecha de notificación no excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. En este caso, se considera infundada la queja.

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
33	INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NO PUDO NOTIFICAR A DIRECCIÓN FISICA, VUELVE A NOTIFICAR VALIDAMENTE A TERCERO O BAJO PUERTA	1. Dirección del reclamante 2. Observaciones de notificador, en caso de notificación infructuosa (desplegar opciones: dirección inexistente, dirección incompleta) 3. Nueva dirección a la que se vuelve a notificar, en caso de provenir de notificación infructuosa 4. Materia de reclamo para determinar el plazo 5. fecha de presentación del reclamo 6. Fecha de resolución de primera instancia 7. fecha de notificación física de la resolución de primera instancia 8. plazo máximos sumados para resolver y notificar 9. fecha de la queja **Datos Obligatorios de primera visita** 10. Nombre y apellido del notificador 11. Número de documento legal de identificación del notificador 12. Código de reclamo 13. Dirección domicilio donde se realizó la notificación 14. Fecha de primera visita 15. Hora en que se realiza primera visita 16. Número de resolución a notificar 17. Nombre o razón social del reclamante 18. Fecha en que se realizará la segunda visita 19. Hora aproximada en que se realizará la segunda visita **Datos Obligatorios de cargo de notificación bajo puerta:** 20. Datos de la fachada (Opción seleccionada Número de piso, color de fachada, Material de la puerta u otros) 21. Colindante derecho(debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanumérico, lote). 22. Colindante izquierdo (debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanumérico, lote). 23. Nombre y apellido del notificador 24. Número de documento legal de identificación del notificador	1. Verificar dato 40 2. Verificar que fecha de queja exceda el plazo del dato 8. 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 4. Verificar existencia de documentos en dato 41. 5. Verificar dato 2. 6. Verificar que dato 3 coincida con dato 42 o 43. 7. Verificar el tipo de notificación del dato 3: bajo puerta/tercero reclamante. 8. De ser bajo puerta verificar datos obligatorios del 10 al 29. En caso se haya se haya marcado: no visible o no tiene en los campos 21 y 22, se debe verificar los datos obligatorios 30. 9. De ser a tercero/reclamante, verificar datos obligatorios del 31 al 39. 10. Verificar si fecha y hora consignadas en la Notificación física (bajo puerta) de la Resolución en Primera Instancia se realizaron en día y horario hábil, respectivamente. Día hábil L-V y Horario hábil 08:00 a 18:00 horas. 11. Si se realiza fuera del día y horario hábil, se considera como fecha de notificación el día hábil siguiente. 12. Verificar que fecha de notificación no excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. En este caso, se considera infundada la queja.
34	INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - ACUSE DE RECIBO VALIDO	1. Dirección electrónica para notificación en primera instancia (de existir autorización o ser web) 2. . Materia de reclamo para determinar el plazo 3. Fecha de presentación de reclamo 4. Fecha de resolución de primera instancia 5. Fecha de notificación física de la resolución en primera instancia 6. Plazo máximo sumado para resolver y notificar 7. Fecha de la queja **Datos obligatorios de notificación electrónica** 8. Fecha de envío de la notificación electrónica de la resolución en primera instancia 9. Hora de envío de la notificación electrónica de la resolución en primera instancia 10. Fecha de notificación electrónica de la resolución de primera instancia 11. Hora de notificación electrónica de la resolución de primera instancia 12. Dirección electrónica a la que se envía la resolución a la que se envía la resolución de primera instancia 13. Transgresión queja: No contestación de reclamo. 14: Documento: Notificación de la resolución de primera instancia (electrónica), de ser notificación electrónica, solo si es queja por falta de respuesta	1. Verificar dato 13 2. Verificar que fecha de queja exceda el plazo del dato 6. 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 4. Verificar existencia de documentos en dato 14. 6. Verificar que dato 1 coincida con dato 12. 7. verificar datos obligatorios del 8 al 12. 8. Verificar si fecha y hora consignadas en la Notificación electrónica de la Resolución en Primera Instancia se realizaron en día y horario hábil, respectivamente. Es inhábil si se notifica Sábado, domingo o feriado y Horario hábil es 08:00 a 20:00 horas. 9. Si se realiza fuera del día y horario hábil, se considera como fecha de notificación el día hábil siguiente. 10. Verificar que fecha de notificación no excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. En este caso, se considera infundada la queja.

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
35	INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NO PUDO NOTIFICAR A DIRECCIÓN ELECTRÓNICA, VUELVE A NOTIFICAR VALIDAMENTE A TERCERO O BAJO PUERTA	1. Dirección de correo autorizado para la Notificación Electrónica en Primera Instancia con la dirección 2. Fecha de envío de notificación electrónica de la resolución 3. Dirección del reclamante 4. Dirección de correo electrónico a la que se envió la notificación de la resolución de primera instancia 5. Fecha de notificación física (bajo puerta o tercero) de la resolución de primera instancia (física) a nueva dirección, en caso de provenir de notificación infructuosa, solo si es queja por falta de respuesta. 6. Plazos máximos sumados para resolver y notificar. 7. Plazo máximo para resolver, según materia de reclamo. 8. Fecha de la queja 9. Tipo de notificación **Datos obligatorios notificación bajo puerta** **Datos Obligatorios de primera visita** 10. Nombre y apellido del notificador 11. Número de documento legal de identificación del notificador 12. Código de reclamo 13. Dirección domicilio donde se realizó la notificación 14. Fecha de primera visita 15. Hora en que se realiza primera visita 16. Número de resolución a notificar 17. Nombre o razón social del reclamante 18. Fecha en que se realizará la segunda visita 19. Hora aproximada en que se realizará la segunda visita Datos Obligatorios de cargo de notificación bajo puerta: 20. Datos de la fachada (Opción seleccionada Número de piso, color de fachada, Material de la puerta u otros) 21. Colindante derecho(debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanumérico, lote). 22. Colindante izquierdo (debería figurar campos para número, manzana, lote) Permitir caracteres alfanumérico, lote).	1. Verificar dato 40 2. Verificar que fecha de queja exceda el plazo del dato 6. 3. Verificar que Fecha de resolución de primera instancia se encuentre dentro de plazo máximo para resolver, de acuerdo a la materia de reclamo. 4. Verificar existencia de documentos en dato 41. 5. Verificar que existe coincidencia entre el dato 1 y el dato 4. 6. Verificar dato 2. 6. De no existir una fecha de notificación electrónica determinada, verificar si notificación se realizó a dirección del reclamante. 7. De existir una notificación electrónica infructuosa y una fecha de notificación física (bajo puerta o tercero) deberá realizar el recomputo de plazos establecidos, según el manual de calificación automática a efectos de comprobar que la fecha de notificación física se encuentra dentro del plazo máximo para notificar. 8. Verificar el tipo de notificación del dato 9: bajo puerta/tercero reclamante. 9. De ser bajo puerta verificar datos obligatorios del 10 al 29. En caso se haya se haya marcado: no visible o no tiene en los campos 21 y 22, se debe verificar los datos obligatorios 30. 10. De ser a tercero/reclamante, verificar datos obligatorios del 31 al 39. 11. Verificar si fecha y hora consignadas en la Notificación física (bajo puerta) de la Resolución en Primera Instancia se realizaron en día y horario hábil, respectivamente. Día hábil L-V y Horario hábil 08:00 a 18:00 horas. 11. Si se realiza fuera del día y horario hábil, se considera como fecha de notificación el día hábil siguiente. 13. Verificar que fecha de notificación no excede el plazo máximo sumado para resolver y notificar el reclamo. En este caso, se considera infundada la queja.
36	INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - ER SOLICITÓ NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO, DOMINIO DUDOSO, SE HIZO BÚSQUEDA Y SÍ EXISTE	No aplica	No aplica
37	INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - ER CONVALIDA EN EL FORMULARIO DE QUEJA LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADA PARA NOTIFICACIÓN (EN FORMULARIO DE RECLAMO APARECE PARTIDA). CASOS TDP -	No aplica	No aplica
	FUNDADO SIN SAP - NO CONSTESCIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO		
38	FUNDADO SIN SAP - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NO RESUELVE O NOTIFICA EN PLAZO PERO EL SUSTENTO DEL USUARIO NO CORRESPONDE A UN RECLAMO POR FACTURACIÓN, NI CORRESPONDE A UNA materia de reclamo SEÑALADO EN LOS NUMERALES 2 AL 16 DEL ART. 28° DEL REGLAMENTO	1. Materia de reclamo (materia no reclamable) 2. Fecha de presentación de reclamo 3. Fecha de la resolución de primera instancia 4. Fecha de notificación de resolución de primera instancia. 5. Plazo máximo para resolver materia de reclamo 6. Plazo máximo sumado para resolver y notificar. 7. Transgresión RQJ: No contestación al reclamo 8. Fecha de la queja 9. Documentos: Notificación de la resolución de primera instancia (física), de ser notificación física, solo si es queja por falta de respuesta o Notificación de la resolución de primera instancia (electrónica), de ser notificación electrónica, solo si es queja por falta de respuesta.	1. Verificar dato 7. 2. Verificar de acuerdo a la materia de reclamo, el plazo máximo para emitir resolución de primera instancia, considerando la fecha de reclamo. 3. Verificar que dato 8 exceda el plazo del dato 6. 4. Verificar que fecha de resolución de primera instancia exceda el plazo máximo para resolver o que dato 4 exceda el plazo del dato 6. 5. Verificar dato 1.
39	FUNDADO SIN SAP - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NO RESUELVE O NOTIFICA EN PLAZO PERO ER PRSENTÓ UN RECLAMO ANTERIOR	no aplica	no aplica
	FUNDADO CONDICIONADO - NO CONTESTACION OPORTUNA DEL RECLAMO		

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
40	FUNDADO CONDICIONADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA -ABIERTO POR CARGO - NO OBRA FORMULARIO DE RECLAMO	1. Tipo de expediente: ABIERTO POR CARGO. 2. Documento: Formulario reclamo. 3. Documento: Formulario de queja 4. Tipo de transgresión: No contestación oportuna	1.Verificar tipo de expediente: ABIERTO POR CARGO. 2. Verificar inexistencia de documentos: Formulario de reclamo 3. Verificar dato 4.
	DAR POR CONCLUIDO - NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO		
42	DAR POR CONCLUIDO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA APLICA SAP DESPUES DE LA PRESENTACIÓN DE QUEJA	1. Materia de reclamo (facturación y cobro) 2. Fecha de Carta de aplicación del SAP 3. Tipo de transgresión: No contestación. 4. Fecha de la queja. 5. Monto reclamado (identificación del reclamo en quejas) 6. Moneda de monto reclamado (identificación del reclamo en quejas)) 7. Monto ajustado (identificación del reclamo en quejas) 8. Moneda de monto ajustado (identificación del reclamo en quejas)	1. Verificar dato 3. 2. Verificar existencia dato 2. 3. Si la materia de reclamo es facturación o cobro, verificar que los datos 5 y 6 coincidan con los datos 7 y 8 indicados en la carta de aplicación de SAP respectivamente. 4. Verificar que dato 2 sea posterior a dato 4.
43	MODELO EXCEPCIONAL - CUANDO UNA QUEJA POR LA MISMA TRANSGRESIÓN PRESENTADA DESPUÉS DE LA QUEJA ANALIZADA SE RESOLVIÓ PRIMERO - DAR POR CONCLUIDO	No aplica	No aplica
	DEJAR SIN EFECTO LA ELEVACIÓN - NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO		
44	DEJAR SIN EFECTO LA ELEVACIÓN - EMPRESA OPERADORA NO ELEVA FORMULARIO DE QUEJA	No aplica. Se seleccionará manualmente.	No aplica. Se seleccionará manualmente.
45	DEJAR SIN EFECTO LA ELEVACIÓN - EMPRESA OPERADORA NO ELEVA DOCUMENTOS ADJUNTADOS POR ER EN SU QUEJA	No aplica. Se seleccionará manualmente.	No aplica. Se seleccionará manualmente.
46	DEJAR SIN EFECTO LA ELEVACIÓN - EMPRESA OPERADORA ELEVA UN FORMULARIO DE QUEJA QUE NO CORRESPONDE A LA QUEJA SEÑALADA EN LA CARTA DE ELEVACIÓN	No aplica. Se seleccionará manualmente.	No aplica. Se seleccionará manualmente.
	IMPROCEDENTE - NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO		
47	IMPROCEDENTE - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA AÚN EN PLAZO PARA RESOLVER EL RECLAMO	1. Fecha del reclamo 2. Fecha de la queja 3. Materia de reclamo para determinar plazo máximo para resolver 4. Fecha de resolución de primera instancia 5. Número de resolución de primera instancia 6. Plazo máximo para resolver, según la materia de reclamo. 7.Transgresión: No contestación al reclamo 8. Documento: Resolución de primera instancia	1. Verificar dato 7. 2. Determinar plazo máximo para resolver materia de reclamo, considerando desde la fecha del reclamo. 3.- Verificar inexistencia de los datos 4 y 5. 4. Verificar inexistencia de documento Resolución de primera instancia. 5. De no existir los datos 4 y 5 ni el documento del dato 8, verificar que fecha de la queja es anterior al plazo máximo para resolver
48	IMPROCEDENTE - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE QUEJA, EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO YA HABÍA CONCLUIDO VÍA RA	1. Nombre y apellido del reclamante 2. Razón social de la empresa operadora 3. Código de reclamo 4. Fecha de la resolución de segunda instancia 5. Tipo de expediente RA 6. Transgresión: No contestación al reclamo 7. Fecha de presentación de la queja 8. Sentido de la resolución de segunda instancia.	1. Verificar dato 6. 2. Verificar que los datos 1, 2 y 3 del tipo de expediente queja coincidan con los datos 1, 2 y 3 de un tipo de expediente de RA. En estos casos se considerara antecedente el RA. 3.El sistema verificará que el tipo de expediente de RA (antecedente) ya cuente con el dato 4 4. Verificar que sentido de resolución de expediente RA, sea fundado o infundado.

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
49	IMPROCEDENTE - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - QUEJA ANTERIOR POR LA MISMA TRANSGRESIÓN AÚN NO HABÍA SIDO RESUELTA POR EL TRASU A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA ANALIZADA	No aplica	No aplica
50	IMPROCEDENTE - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA APLICA SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO ANTES DE LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA	1. Materia de reclamo (facturación y cobro) 2. Fecha de Carta de aplicación del SAP 3. Tipo de transgresión: No contestación. 4. Fecha de la queja. 5. Monto reclamado (identificación del reclamo en quejas) 6. Moneda de monto reclamado (identificación del reclamo en quejas)) 7. Monto ajustado (identificación del reclamo en quejas) 8. Moneda de monto ajustado (identificación del reclamo en quejas)	1. Verificar dato 3. 2. Verificar existencia dato 2. 3. Si la materia de reclamo es facturación o cobro, verificar que los datos 5 y 6 coincidan con los datos 7 y 8 indicados en la carta de aplicación de SAP respectivamente. 4. Verificar que dato 2 sea anterior a dato 4.
51	IMPROCEDENTE - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA EMITE RESOLUCIÓN INADMISIBLE	No aplica	No aplica
52	IMPROCEDENTE - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - QUEJA ANTERIOR POR LA MISMA TRANSGRESIÓN YA HABÍA SIDO RESUELTA POR EL TRASU A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA ANALIZADA	1. Nombre y apellido del reclamante 2. Razón social de la empresa operadora 3. Código de reclamo 4. Fecha de la resolución de segunda instancia 5. Tipo de expediente RQJ 6. Transgresión: No contestación al reclamo 7. Fecha de presentación de la queja 8. Sentido de la resolución de segunda instancia de la queja (FUNDADO o INFUNDADO)	1. Verificar dato 6. 2. Verificar que los datos 1, 2 y 3 del tipo de expediente queja coincidan con los datos 1, 2 y 3 de un tipo de expediente de RQJ. En estos casos se considerara antecedente el RQJ. 3.El sistema verificará que el tipo de expediente de RQJ (antecedente) ya cuente con el dato 4 4. Verificar que sentido de resolución de expediente RQJ, sea fundado o infundado.
	FUNDADO - NO PERMITIR RECLAMO VÍA TELEFÓNICA, WEB O PRESENCIAL		
53	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - FUNDADO	no aplica	no aplica
54	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA NO ACREDITA QUE NO HUBO NEGATIVA - FUNDADO	no aplica	no aplica
55	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTORICO DE RECLAMOS, PERO NO HISTORICO DE TRANSACCIONES - FUNDADO	no aplica	no aplica

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
56	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA MEDIOS PROBATORIOS INCONSISTENTES - FUNDADO	no aplica	no aplica
57	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTORICO CON INFORMACIÓN INCOMPLETA - FUNDADO	no aplica	no aplica
58	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA Y EMPRESA OPERADORA NO TRATA DE COMUNICARSE DE NUEVO - FUNDADO	no aplica	no aplica
59	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA PRESENCIAL - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - FUNDADO	no aplica	no aplica
60	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA PRESENCIAL - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA NO ELEVA REGISTRO DE ATENCIONES EN OFICINA - FUNDADO	no aplica	no aplica
61	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA WEB - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - FUNDADO	no aplica	no aplica
62	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA WEB - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - FUNDADO	no aplica	no aplica
	FUNDADO - NO PERMITIR RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFÓNICA, WEB O PRESENCIAL		
63	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - FUNDADO	no aplica	no aplica
64	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA NO ACREDITA QUE NO HUBO NEGATIVA - FUNDADO	no aplica	no aplica
65	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTORICO DE RECLAMOS, PERO NO HISTORICO DE TRANSACCIONES - FUNDADO	no aplica	no aplica

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
66	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA MEDIOS PROBATORIOS INCONSISTENTES - FUNDADO	no aplica	no aplica
67	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTORICO CON INFORMACIÓN INCOMPLETA - FUNDADO	no aplica	no aplica
68	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA Y EMPRESA OPERADORA NO TRATA DE COMUNICARSE DE NUEVO - FUNDADO	no aplica	no aplica
69	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA PRESENCIAL - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - FUNDADO	no aplica	no aplica
70	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA PRESENCIAL - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA NO ELEVA REGISTRO DE ATENCIONES EN OFICINA - FUNDADO	no aplica	no aplica
71	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA WEB - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - FUNDADO	no aplica	no aplica
72	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA WEB - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - FUNDADO	no aplica	no aplica
	FUNDADO - NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA VÍA TELEFÓNICA, WEB O PRESENCIAL		
73	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - FUNDADO	no aplica	no aplica
74	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA NO ACREDITA QUE NO HUBO NEGATIVA - FUNDADO	no aplica	no aplica
75	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTORICO DE RECLAMOS, PERO NO HISTORICO DE TRANSACCIONES - CLARO - FUNDADO	no aplica	no aplica
76	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA MEDIOS PROBATORIOS INCONSISTENTES - FUNDADO	no aplica	no aplica

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
77	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTORICO CON INFORMACIÓN INCOMPLETA - FUNDADO	no aplica	no aplica
78	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA Y EMPRESA OPERADORA NO TRATA DE COMUNICARSE DE NUEVO - FUNDADO	no aplica	no aplica
79	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA PRESENCIAL - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - FUNDADO	no aplica	no aplica
80	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA PRESENCIAL - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA NO ELEVA REGISTRO DE ATENCIONES EN OFICINA - FUNDADO	no aplica	no aplica
81	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA WEB - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - FUNDADO	no aplica	no aplica
82	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA WEB - ABIERTO POR CARGO - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - FUNDADO	no aplica	no aplica
	INFUNDADO - NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN RECLAMO VÍA TELEFÓNICA, WEB, PRESENCIAL		
83	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	no aplica	no aplica
84	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ACREDITA QUE NO SE REGISTRO NINGUNA COMUNICACIÓN -INFUNDADO	no aplica	no aplica
85	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA Y EMPRESA OPERADORA DEJA MENSAJE EN LA CASILLA DE VOZ - INFUNDADO	no aplica	no aplica
86	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA -ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA, EMPRESA OPERADORA DEVUELVE LLAMADA A ER Y TERMINA REGISTRO DE RECLAMO- INFUNDADO	no aplica	no aplica
87	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA TELEFONICA -ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA, EMPRESA OPERADORA DEVUELVE LA LLAMADA A ER, PERO ER SEÑALA QUE YA NO DESEA CONTINUAR CON EL REGISTRO - INFUNDADO	no aplica	no aplica
88	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA PRESENCIAL - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	no aplica	no aplica

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
89	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - VÍA WEB - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O NO ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - INFUNDADO	no aplica	no aplica
90	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - NO PRECISA CANAL - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	no aplica	no aplica
91	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECLAMO - NO PRECISA CANAL - ABIERTO POR CARGO - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	no aplica	no aplica
	INFUNDADO - NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UN RECURSO DE APELACIÓN VÍA TELEFONICA, WEB O PRESENCIAL		
92	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	no aplica	no aplica
93	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ACREDITA QUE NO SE REGISTRO NINGUNA COMUNICACIÓN - INFUNDADO	no aplica	no aplica
94	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA Y EMPRESA OPERADORA DEJA MENSAJE EN LA CASILLA DE VOZ - INFUNDADO	no aplica	no aplica
95	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA- ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA, EMPRESA OPERADORA DEVUELVE LLAMADA A ER Y TERMINA REGISTRO DE RECURSO - INFUNDADO	no aplica	no aplica
96	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA TELEFONICA -ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA, EMPRESA OPERADORA DEVUELVE LA LLAMADA A ER, PERO ER SEÑALA QUE YA NO DESEA CONTINUAR CON EL REGISTRO - INFUNDADO	no aplica	no aplica
97	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA PRESENCIAL - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	no aplica	no aplica
98	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - VÍA WEB - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O NO ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - INFUNDADO	no aplica	no aplica
99	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - NO PRECISA CANAL - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	no aplica	no aplica

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
100	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE RECURSO DE APELACIÓN - NO PRECISA CANAL - ABIERTO POR CARGO - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	no aplica	no aplica
	INFUNDADO - NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA VÍA TELEFONICA, WEB O PRESENCIAL		
101	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS -INFUNDADO	no aplica	no aplica
102	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - EMPRESA OPERADORA ACREDITA QUE NO SE REGISTRO NINGUNA COMUNICACIÓN - INFUNDADO	no aplica	no aplica
103	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA TELEFONICA - ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA Y EMPRESA OPERADORA DEJA MENSAJE EN LA CASILLA DE VOZ - INFUNDADO	no aplica	no aplica
104	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA- VÍA TELEFONICA -ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA, EMPRESA OPERADORA DEVUELVE LLAMADA A ER Y TERMINA REGISTRO DE QUEJA- INFUNDADO	no aplica	no aplica
105	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA- VÍA TELEFONICA -ER SEÑALA CIRCUNSTANCIAS - SE CORTA LA LLAMADA, EMPRESA OPERADORA DEVUELVE LA LLAMADA A ER, PERO ER SEÑALA QUE YA NO DESEA CONTINUAR CON EL REGISTRO - INFUNDADO	no aplica	no aplica
106	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA PRESENCIAL - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	no aplica	no aplica
107	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - VÍA WEB - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS Y/O NO ADJUNTA CAPTURA O IMAGEN DE PANTALLA QUE CONTIENE EL NO REGISTRO - INFUNDADO	no aplica	no aplica
108	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - NO PRECISA CANAL - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	no aplica	no aplica
109	NO PERMITIR PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA - NO PRECISA CANAL - ABIERTO POR CARGO - ER NO SEÑALA CIRCUNSTANCIAS NECESARIAS - INFUNDADO	no aplica	no aplica
	IMPROCEDENTE - OTROS DEFECTOS DE TRAMITACIÓN		
110	NO CONTESTCACIÓN OPORTUNA DE LA QUEJA O RA	no aplica	no aplica
111	OTROS DEFECTOS DE TRAMITACIÓN - ER NO ADJUNTA RES 1° INSTANCIA O NO IDENTIFICA RESOLUCIÓN EMITIDA POR TRASU PARA TRAMITAR COMO DENUNCIA POR INCUMPLIMIENTO - IMPROCEDENTE	no aplica	no aplica
112	OTROS DEFECTOS DE TRAMITACIÓN - REITERACIÓN DE RECLAMO - IMPROCEDENTE	no aplica	no aplica

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
113	OTROS DEFECTOS DE TRAMITACIÓN - NO ES transgresión SINO DE RECLAMO - IMPROCEDENTE	no aplica	no aplica
114	OTROS DEFECTOS DE TRAMITACIÓN - NO ES transgresión - IMPROCEDENTE	no aplica	no aplica
	ARCHIVAR		
115	ARCHIVAR (TODOS LOS SUPUESTOS)	1. Fecha de resolución de resolución inadmisibilidad de segunda instancia 2. Fecha de notificación de resolución de inadmisibilidad de segunda instancia 3. No subsanación del reclamante	1. Verificar si expediente cuenta con resolución de inadmisibilidad de segunda instancia. 2.Verificar que no exista subsanación del reclamante dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde la fecha de notificación de la resolución de inadmisibilidad de segunda instancia.
	INFUNDADO - REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRAMITE		
116	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE - EL RECLAMANTE NO ADJUNTA EL RECIBO O CARTA COBRANZA-INFUNDADO	no aplica	no aplica
	IMPROCEDENTE - REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRAMITE		
117	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE - EMPRESA OPERADORA EMITIÓ RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN Y USUARIO NO APELO DENTRO DE LOS 15 DÍAS - IMPROCEDENTE	no aplica	no aplica
118	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE - TRASU YA SE PRONUNCIÓ - IMPROCEDENTE	no aplica	no aplica
	FUNDADO - REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRAMITE		
119	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE - EMPRESA OPERADORA RECONCE QUE REQUERIO EL PAGO POR ERROR - FUNDADO	no aplica	no aplica
120	REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE - EL RECLAMANTE ELEVA RECIBO O CARTA DE COBRANZA RECLAMO EN PLAZO - FUNDADO	no aplica	no aplica
	FUNDADO SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRAMITE		
121	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE - EMPRESA OPERADORA NO REACTIVA EL SERVICIO DENTRO DE LAS 24 HORAS - FUNDADO	no aplica	no aplica
122	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE - EMPRESA OPERADORA OPERADORA NO ELEVA HISTÓRICOS NI SE PRONUNCIA SOBRE LA SUSPENSIÓN - FUNDADO	no aplica	no aplica
123	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE - EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTÓRICOS, PERO NO HISTÓRICO DE RECLAMO, PERO ES POSIBLE DETERMINAR EL RECLAMO- SUSTENTA LA SUSPENSIÓN - FUNFADO	no aplica	no aplica
124	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE - EMPRESA OPERADORA RECONOCE QUE SUSPENDIÓ POR ERROR - FUNDADO	no aplica	no aplica
125	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE - EMPRESA OPERADORA NO ELEVA HISTÓRICO DE SUSPENSIONES COMPLETO - FUNDADO	no aplica	no aplica

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN

NÚMERO PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA	DATOS	CRITERIO
126	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE -EMPRESA OPERADORA NO ELEVA HISTÓRICO DE RECLAMOS, POR LO QUE NO ES POSIBLE DETERMINARA MATERIA DE RECLAMO	no aplica	no aplica
	INFUNDADO SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRAMITE		
127	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE - POR NO PAGO DE LA PARTE NO RECLAMADA - INFUNDADO	no aplica	no aplica
128	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE - POR OTRO RECIBO NO RECLAMADO, EO REMITE HISTÓRICO DE SUSPENSIÓNES O ESTADO DE CUENTA - INFUNDADO	no aplica	no aplica
129	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE - EMPRESA OPERADORA ELEVA HISTÓRICO DE SUSPENSIONES Y NO HAY SUSPENSIÓN - INFUNDADO	no aplica	no aplica
130	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE -SUSPENSIÓN OBEDECE A OTRO RECIBO NO RECLAMADO EO ELEVA HISTÓRICO DE RECLAMO - INFUNDADO	no aplica	no aplica
	IMPROCEDENTE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRAMITE		
131	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE - EMPRESA OPERADORA EMITE RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN EN PLAZO PERO EL RECLAMANTE NO APELA - IMPROCEDENTE	no aplica	no aplica
132	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE - EL RECLAMANTE APELA FUERA DE PLAZO - IMPROCEDENTE	no aplica	no aplica
133	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE - PROCEDIMIENTO DE RECLAMO CONCLUYÓ EN SEGUNDA INSTANCIA - IMPROCEDENTE	no aplica	no aplica

NÚMERO DE PLANTILLA	LISTA DE PLANTILLAS COMUNES		DATOS A INCLUIR EN EL DOCUMENTO O RESOLUCIÓN
	ACLARACIÓN		
1	PLANTILLA GENERAL DE ACLARACIÓN	no aplica	no aplica
	NULIDAD		
1	NULIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO	no aplica	no aplica
2	NULIDAD ORDENADA POR EL PODER JUDICIAL	no aplica	no aplica
	CARTAS		
1	CARTAS - ESTESE A LO RESUELTO RESPUESTA EMPRESA OPERADORA	no aplica	no aplica
2	CARTAS - ESTESE A LO RESUELTO RESPUESTA USUARIO	no aplica	no aplica
3	RESPUESTA A CARTA DE CUMPLIMIENTO	no aplica	no aplica
4	CARTA DE REQUERIMIENTO CUMPLIMIENTO	no aplica	no aplica
	MEMORAMDUM		
1	MEMORAMDUM PARA PROCURADURÍA PÚBLICA (NÚMERO DE RESOLUCIÓNEMITIDA POR EL TRASU)	no aplica	no aplica
2	MEMORAMDUM PARA PROCURADURÍA PÚBLICA (ENVÍO DE CARGOS DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU)	no aplica	no aplica

Datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (para las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

1. Determinación de los datos en base a los cuales el sistema realizaría la sugerencia de la plantilla que mejor aplique (asociado a las plantillas descritas en el requerimiento de la OM-35)

LISTA DE PLANTILLAS DE APELACIÓN			
NÚMERO PLANTILLA	**LISTA DE PLANTILLAS DE FORMA**	**DATOS**	**CRITERIO**
3	MEMORAMDUM PARA FISCALIZACIÓN	no aplica	no aplica
4	MEMORAMDUM PARA DAPU	no aplica	no aplica
5	PLANTILLA MEMORAMDUM GENERAL	no aplica	no aplica
	ANULAR		
1	PROVEIDOS DE ANULACIÓN DE EXPEDIENTE	no aplica	no aplica
2	PROVEIDOS DE ENCAUZAMIENTO	no aplica	no aplica
3	PROVEIDOS DE ANULACIÓN DE RESOLUCIÓN	no aplica	no aplica
	ENMIENDA		
1	ENMIENDA - ERROR EN EL SENTIDO EN EL ENCABEZADO	no aplica	no aplica
2	ENMIENDA - ERROR DE CODIGO DE RECLAMO	no aplica	no aplica
3	ENMIENDA - ERROR NOMBRE EMPRESA OPERADORA	no aplica	no aplica
4	ENMIENDA - ERROR DE NÚMERO DE SERVICIO	no aplica	no aplica
5	ENMIENDA - NO SE INCRUSTA NÚMERO DE RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA	no aplica	no aplica
6	ENMIENDA - NO SE INCRUSTA FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA	no aplica	no aplica
7	PLANTILLA GENERAL DE ENMIENDA	no aplica	no aplica

OM-46

Criterios de anulación de expedientes

1. Criterios de anulación de expedientes.

Criterios de Anulación de expedientes a denuncia
Resoluciones con sentido fundado y en apelación o queja alega incumplimiento de dicha resolución
Resoluciones con sentido DXC y en apelación o queja alega incumplimiento de dicha resolución
Reclamo en los que los usuarios hacen referencia al incumplimiento de resoluciones fundadas o parcialmente fundadas y adjunta la resolución de primera instancia o indica número de la resolución de segunda instancia
Sustento de apelación o queja en los que los usuarios hacen referencia al incumplimiento de una resoluciones fundadas o parcialmente fundadas y adjunta la resolución de primera instancia o indican el número de la resolución de segunda instancia

Criterios de Encauzamiento de expedientes por Tipo
Error de usuario al utilizar formulario de RA/RQJ
Error del usuario al calificar su escrito como RA/RQJ
Error de empresa en carta de elevación (eleva tipo RA y es RQJ)

OM-47

Motivos de encauzamiento y/o anulación del expediente

1. Motivos de encauzamiento.
2. Motivos de anulación del expediente (RA a RQJ o RA a Denuncia, u otros).

Motivos de Anulación de expedientes a denuncia
No es RA es Denuncia
No es RQJ es Denuncia

Motivos de Encauzamiento de expedientes
No es RA es RQJ
No es RQJ es RA

OM-49

Frecuencia para alertar la aprobación y firma digital de los documentos creados en el sistema.

1	Cada día previo al día de sesión de votación (en horas programables, por ejemplo, en la tarde)

OM-51

Asignación del vocal

1. Confirmar si la asignación del vocal será una vez que se encuentre resuelto el expediente.

1	Asignación del vocal:	Se confirma que la asignación del expediente se realizará una vez que se haya culminado con la elaboración del primer proyecto de resolución del expediente (trámite o final).

Nota.-	La regla debe ser configurable, permitir reasignar expedientes a otros analistas sin mayor problema (inclusive luego de haber sido rechazada la resolución)
	La regla debe ser configurable, permitir reasignar expedientes a otras salas de votación sin mayor problema en cualquier momento antes que sean votados

OM-52

Datos del expediente involucrados en la calificación y asignación del expediente a vocal y sala , y Criterios para asignación de expedientes a vocales.

1. Datos del expediente involucrados en la calificación y asignación del expediente a vocal y sala.
2. Criterios (según los datos descritos en el punto 1) para asignación de expedientes a vocales.

1	**Datos del expediente para la calificación y asignación**	Tipo de expedientes (FONDO, FORMA, QUEJA O ATENCIÓN RÁPIDA)
		Materia, submateria, transgresión o casos especiales
		Monto del importe reclamado
		Organización de la STSR

2	**Criterios para asignación**	Uniforme y configurable de acuerdo a la organización establecida por la STSR según salas (unipersonales o colegiadas), con la posibilidad de que este sujeto a:	Cantidad de expedientes votados acumulados por sala de votación
			Cantidad de expedientes pendientes de votación acumulados por sala de votación
			Sala de votación que está sin suplente
		Materia, submateria, transgresión al procedimiento o casos especiales, según especialización	
		Considerar posibilidad de mínimos que puedan ser aplicables	
		Considerar posibilidad de máximos que puedan ser aplicables	
		Criterios para pasar a sala colegiada o a sala unipersonal (tipo de expediente, materia, submateria, transgresión al procedimiento o casos especiales, monto del importe reclamado, etc.)	
		Fecha máxima de proyección de resolución para que sea incluida en una sesión de votación	
		Asignación de un proyecto de resolución a una fecha de sesión de votación específica	
		El monto de importe para asignar a una sala u otra	
		Especificar tipo, materia y sub materia, transgresión o casos especiales para asignación a una sala u otra	

OM-54

Datos del sistema involucrado en el acta de sesión

1. Datos del sistema involucrado en el acta de sesión.
2. Formato del acta de sesión / Tipo

Nota: Diferenciado por sala unipersonal y colegiada; de ser necesario

* Las hojas deben estar numeradas

ACTA SESIÓN ORDINARIA (UNIPERSONAL O COLEGIADA)	
Datos Generales del Acta	Nombre del representante de la STSR
	Nombre del Vocal asignado
	Fecha
	Lugar
	Sala (unipersonal o colegiada)
	Número de sala
	Observaciones
	Firma digital del representante de la STSR y vocal
	Sellado de tiempo
Campos por tipos de resoluciones firmadas	Numeración (cantidad registrada 1 al XX)
	Número de expediente
	Usuario
	Número de resolución
	Tipo de resolución: Final, Trámite, Enmienda, Nulidad, Aclaración
	Sentido Final (únicamente en las resoluciones finales y nulidad)
	Voto singular o en discordia (sólo en caso de salas colegiadas con resoluciones finales o nulidades)
	Nombre del vocal con voto singular o en discordia (sólo en caso de salas colegiadas con resoluciones finales o nulidades)
Campo proveído de anulación de resolución	Numeración (cantidad registrada 1 al XX)
	Número de proveído de anulación de resolución
	Número de expediente
	Número de resolución
ACTA SESIÓN PLENARIA	
Datos del Acta	Hora de inicio
	Hora de término
	Nombre de los Vocales participantes de la sesión del TRASU
	Cargo de todos los participantes de la STSR
	Nombre de todos los participantes de la STSR
	Fecha
	Lugar
	Sala
	Temas tratados
	Acuerdo y voto singular o en discordia (por cada tema tratado)
	Pedidos
	Firma del Presidente del TRASU
	Firma de los vocales participantes
	Firma del Secretario Técnico de Solución de Reclamos
	Sellado de tiempo
ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN (OM35)	
	Hora de inicio

Artículo 113.- Acta de sesión

113.1 De cada sesión es levantada un acta, que contiene la indicación de los asistentes, así como del lugar y tiempo en que ha sido efectuada, los puntos de deliberación, cada acuerdo por separado, con indicación de la forma y sentido de los votos de todos los participantes. El acuerdo expresa claramente el sentido de la decisión adoptada y su fundamento.

113.2 El acta es leída y sometida a la aprobación de los miembros del órgano colegiado al final de la misma sesión o al inicio de la siguiente, pudiendo no obstante el Secretario certificar los acuerdos específicos ya aprobados, así como el pleno autorizar la ejecución inmediata de lo acordado.

113.3 Cada acta, luego de aprobada, es firmada por el Secretario, el Presidente, por quienes hayan votado singularmente y por quienes así lo soliciten.

(Texto según el artículo 102 de la Ley Nº 27444)

Datos del sistema involucrado en el acta de sesión

Datos del Acta	Hora de término
	Nombre de los Vocales participantes de la sesión del TRASU
	Cargo de todos los participantes de la STSR
	Nombre de todos los participantes de la STSR
	Nombre de la empresa operadora
	Nombre, documento de identificación del representante de la empresa operadora
	Nombre, documento de identificación del usuario (persona natural)
	Nombre, documento de identificación del representante del usuario (persona natural o jurídica)
	Número de expediente
	Fecha
	Lugar
	Sala (unipersonal o colegiada) y número de sala
	Temas tratados y acuerdos (de corresponder)
	Firma de los vocales participantes
	Firma del representante de la STSR
	Sellado de tiempo
ACTA DE CITA	
Datos del Acta	Hora de inicio
	Hora de término
	Nombre, Cargo y Unidad orgánica de los representantes del OSIPTEL
	Nombre de todos los representantes del OSIPTEL
	Nombre, documento de identificación del usuario (persona natural)
	Nombre, documento de identificación del representante del usuario (persona natural o jurídica)
	Número de expediente o número de denuncia (de corresponder)
	Fecha
	Lugar
	Firma del representante de la STSR
ACTA DE LECTURA FÍSICA DEL EXPEDIENTE (RA, RQJ, PAS)	
Datos del Acta	Hora de inicio
	Cargo de representante de la STSR
	Nombre de representante de la STSR
	Nombre, documento de identificación del usuario (persona natural)
	Nombre, documento de identificación del representante del usuario (persona natural o jurídica)
	Número de expediente
	Fecha
	Lugar
	Firma del representante de la STSR
	Firma del usuario
ACTA DE SESIÓN	
Datos del Acta	Fecha de sesión
	Expedientes analizados
	Informes orales realizados
	Hora de inicio
	Hora de termino
	Nombre de vocales participantes
	Lugar
	Sala
	Observaciones
	Cargo del representante de la STSR

Datos del sistema involucrado en el acta de sesión

	Nombre del representante da la STSR
	Nombre del presidente de la Sala Colegiada de Sanciones
	Temas a informar por parte de la STSR
	Voto singular o en discordia
ACTA DE INFORME ORAL	
	Fecha de informe oral

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIO
SALA COLEGIADA DE SANCIONES

SESIÓN REALIZADA EL XX DE XX DEL XX

En Lima, el XX de XX del XX, se llevó a cabo la sesión de la Sala Colegiada de Sanciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario, con la participación de los señores vocales XX, XX y XX Asistieron también XXXXX en representación de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.

1. **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES**

2. **INFORME ORAL**

Siendo las xx:xx horas, se dio por concluida la sesión, siendo el Acta suscrita por el Presidente de la Sala Colegiada de Sanciones, conforme a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 113 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

NOMBRE DEL VOCAL

NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA STSR

Expediente N° 00xx-20xx-TRASUXX o Denuncia N°

ACTA DE ATENCIÓN DE CITA

En Lima, el XX de XX del XX, a las XX en la oficina del OSIPTEL ubicada en calle De La Prosa 136 en el distrito de San Borja / de manera virtual, se apersonó:

Como parte del procedimiento (APELANTE/QUEJOSO/EMPRESA OPERADORA):
NOMBRE DEL USUARIO Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD
REPRESENTANTE LEGAL Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD

Siendo atendido por un representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos:
NOMBRE Y CARGO DEL REPRESENTANTE DE LA STSR o DE UNIDAD ORGÁNICA.

Luego de realizada la atención, se absolvieron las consultas formuladas y se levantó la presente acta, la misma que es firmada por el representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.

Siendo las XX, se concluyó la reunión, dejándose constancia en el expediente.

NOMBRE Y FIRMA DE REPRESENTANTE DE LA STSR

Expediente N° 00xx-20xx-TRASUXX

SALA UNIPERSONAL/COLEGIADA N° xx

ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

En Lima, el XX de XX del XX a las XX, en la oficina del OSIPTEL ubicada en calle De La Prosa 136 en el distrito de San Borja / de manera virtual, en atención a la audiencia de conciliación solicitada por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) en el expediente de la referencia, se reunieron:

Por parte del usuario y/o Representante:
NOMBRE DEL USUARIO Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD
REPRESENTANTE LEGAL Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD

Por parte de la empresa operadora XXX:
REPRESENTANTE LEGAL Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD

Como representantes del OSIPTEL:
NOMBRE DEL VOCAL DEL TRASU, Vocal del TRASU
CARGO Y NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA STSR.

TEMAS TRATADOS Y ACUERDO

Al respecto, las partes expusieron sus argumentos respectivos y ofrecieron como fórmulas conciliatorias las siguientes:

Luego del intercambio de opiniones de las partes, se llegó al siguiente acuerdo:

Si bien se realizó un intercambio de opiniones, las partes no llegaron a un acuerdo.

Finalmente, luego de haber dado lectura a la presente acta, y haber obtenido la conformidad de los intervinientes, el vocal del TRASU/ representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, procedió a suscribirla en representación de las partes.

Siendo las XX, se concluyó la reunión, dejándose constancia en el expediente.

NOMBRE Y FIRMA DE VOCAL DEL TRASU

NOMBRE Y FIRMA DE REPRESENTANTE DE LA STSR

Expediente N° 00xx-20xx-TRASU-STSR/PAS

AUDIENCIA DE INFORME ORAL

Siendo las XXXXX horas del día XXXX de xxxxx de 20xx en la oficina del OSIPTEL ubicada xxxxxxx / de manera virtual, asistieron los representantes de XXXXX (nombre de la empresa opeadora) con la finalidad de hacer uso de la palabra en relación al expediente N° 0XX-20XX-TRASU-STSR/PAS ante la Sala Colegiada de Sanciones del TRASU.

Siendo los intervinientes las siguientes partes:

PARTE DE LA EMPRESA OPERADORA

Nombre de representantes y documento de identidad

POR PARTE DEL OSIPTEL

Nombre de vocales
Nombre de representantes de la STSR

Al respecto, los representantes de la empresa XXXXX realizaron una breve exposición de sus argumentos.

Posteriormente, los vocales de la Sala Colegiada de Sanciones del TRASU formularon preguntas a la empresa xxxxxxx quien dio respuestas a las mismas.

Se dejó constancia que la presente audiencia ha sido grabada, y que se incluirá una copia de la grabación en el expediente.

Siendo las xx:xx horas, se declara finalizada la Audiencia de Informe Oral, siendo suscrita por el Presidente de la Sala Colegiada de Sanciones

_____

Nombre del vocal

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL OSIPTEL

SESIÓN REALIZADA EL XX

En Lima, siendo las XX horas, se reunieron los miembros del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL - TRASU, señores: XX.

Actuó como Presidente el señor XX. Asimismo, participaron de la presente sesión, personal de la Secretaría Técnica Adjunta, señores: XX, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Especialistas Legales XX, analistas legales XX y la Coordinadora de los Procedimientos Sancionadores, XX

Luego que el Presidente constatara que se contaba con el quórum requerido, dio por instalada la sesión.

1. TEMAS TRATADOS

1.1 XXXX

Acuerdo:

Voto singular o en discordia:

1.2 XXXX

Acuerdo:

Voto singular o en discordia:

2. PEDIDOS

Siendo las horas XX y no habiendo otro asunto que tratar, se levantó la sesión.

Luego de aprobada la presente acta por los miembros del Tribunal que han participado de la sesión, ésta será suscrita en su representación por el Presidente del TRASU, conforme a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 113 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

XX
Presidente del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

NOMBRES Y FIRMAS DE LOS VOCALES DEL TRASU

NOMBRE Y FIRMA DEL STSR

Expediente N° 00xx-20xx-TRASUXX

ACTA DE LECTURA DEL EXPEDIENTE

En Lima, el XX de XX del XX, a las XX en la oficina del OSIPTEL ubicada en calle De La Prosa 136, en el distrito de San Borja, se apersonó:

Como parte del procedimiento (APELANTE/QUEJOSO/EMPRESA OPERADORA):
NOMBRE DEL USUARIO Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD
REPRESENTANTE LEGAL Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD

Siendo atendido por un representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos:
NOMBRE Y CARGO DEL REPRESENTANTE DE LA STSR.

Al respecto, se otorgó el acceso al expediente de la referencia, conforme a lo dispuesto en el artículo 171 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General[1], y el artículo 10 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones[2].

En ese sentido, se levantó la presente acta, la cual fue leída y firmada por el representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y la parte del procedimiento que accedió al expediente, en señal de conformidad.

NOMBRE Y FIRMA DE REPRESENTANTE DE LA STSR

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO/EMPRESA OPERADORA

[1] Aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

[2] Aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIO
SALA COLEGIADA N° xx
SESIÓN REALIZADA EL XX DE XX DEL XX

En Lima, el XX de XX del XX, se llevó a cabo la sesión de la Sala N° XX del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario, con la participación del señor vocal XX. Asistió también XXXXX en representación de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU.

Resoluciones firmadas							
N°	NÚMERO DE EXPEDIENTE	USUARIO	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	TIPO DE RESOLUCIÓN	SENTIDO	Voto singular o en discordia	Vocal que emitió el voto singular o en discordia
				FINAL			

Resoluciones de trámite: solicitar, ampliar, solicitar y ampliar, inadmisible.				
N°	NÚMERO DE EXPEDIENTE	USUARIO	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	TIPO DE RESOLUCIÓN

Resoluciones de enmienda				
N°	NÚMERO DE EXPEDIENTE	USUARIO	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	TIPO DE RESOLUCIÓN

Resoluciones de aclaración				
N°	NÚMERO DE EXPEDIENTE	USUARIO	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	TIPO DE RESOLUCIÓN

Resoluciones de nulidad					
N°	NÚMERO DE EXPEDIENTE	USUARIO	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	TIPO DE RESOLUCIÓN	SENTIDO

Proveídos de anulación de resolución			
N°	NÚMERO DE PROVEÍDO	NÚMERO DE EXPEDIENTE	NÚMERO DE RESOLUCIÓN

Observaciones:

Los fallos fueron dados con la conformidad del señor vocal quien, finalmente, firmó las resoluciones alcanzadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, levantándose la sesión.

NOMBRE Y FIRMA DEL VOCAL

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA STSR

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIO
SALA UNIPERSONAL N° xx
SESIÓN REALIZADA EL XX DE XX DEL XX

En Lima, el XX de XX del XX, se llevó a cabo la sesión de la Sala N° XX del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario, con la participación del señor vocal XX. Asistió también XXXXX en representación de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU.

Resoluciones firmadas					
N°	NÚMERO DE EXPEDIENTE	USUARIO	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	TIPO DE RESOLUCIÓN	SENTIDO
				FINAL	

Resoluciones de trámite: solicitar, ampliar, solicitar y ampliar, inadmisible.				
N°	NÚMERO DE EXPEDIENTE	USUARIO	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	TIPO DE RESOLUCIÓN

Resoluciones de enmienda				
N°	NÚMERO DE EXPEDIENTE	USUARIO	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	TIPO DE RESOLUCIÓN

Resoluciones de aclaración				
N°	NÚMERO DE EXPEDIENTE	USUARIO	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	TIPO DE RESOLUCIÓN

Resoluciones de nulidad				
N°	NÚMERO DE EXPEDIENTE	USUARIO	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	TIPO DE RESOLUCIÓN

Proveídos de anulación de resolución			
N°	NÚMERO DE PROVEÍDO	NÚMERO DE EXPEDIENTE	NÚMERO DE RESOLUCIÓN

Observaciones:

Los fallos fueron dados con la conformidad del señor vocal quien, finalmente, firmó las resoluciones alcanzadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, levantándose la sesión.

NOMBRE Y FIRMA DEL VOCAL

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA STSR

OM-68

Datos de la carta de notificación que serán incluidos en la resolución / Ubicación donde se colocarán los datos de la carta de notificación

1. Datos de la carta de notificación que serán incluidos en la resolución.
2. Plantillas de resoluciones o ubicación, donde se colocarán los datos de la carta de notificación listados en el primer punto.

1. Datos de la Notificacion que sera incluido en cada resolucion

	Dato 1	Dato 2
Resolucion de Tramite (Solicitar y Ampliar)	Fecha de vigencia del acto notificado	No
Resolucion de Tramite (Solicitar)	Fecha de vigencia del acto notificado	No
Resolucion de Tramite (Inadmisible)	Fecha de vigencia del acto notificado	No
Proveido de Anulacion de Expediente	Fecha de vigencia del acto notificado	No
Proveido de Encauzamiento	Fecha de vigencia del acto notificado	No
Resolucion de Enmienda	Fecha de vigencia del acto notificado	No
Resolucion de Aclaracion	Fecha de vigencia del acto notificado	No
Resolucion de Nulidad	Fecha de vigencia del acto notificado	No
Resolucion Final	Fecha de vigencia del acto notificado	Mencion si agota la via administrativa

2. Los datos se colocaran en la parte final de la resolucion, dentro de un recuadro, similar al ejemplo en la imagen siguiente.

02.4 Resolución Final - 00014372021TRASU/ST - RQJ - - - - Tomo

deshabilitación del número reclamado en su red, en un plazo máximo de un (01) día calendario contado a partir de realizada la referida comunicación al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

(ii) Concesionario Cedente; En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36°, tercer párrafo, del Reglamento de Portabilidad Numérica, una vez retornados al concesionario cedente el número reclamado, deberá brindar a EL RECLAMANTE el servicio público móvil respectivo en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones, que tenía antes de la ejecución de la portabilidad. Asimismo, en atención de lo dispuesto por el artículo 33°, párrafo final, de la misma norma, deberá poner en conocimiento de este la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de sus servicios.

(iii) Conforme a lo establecido en el artículo 36° del Reglamento de Portabilidad Numérica, de haberse generado el cobro de: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato del servicio, o (ii) el importe a ser pagado por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; éstas dejarán de ser exigibles.

[redacted]

Vocal de la Sala Unipersonal 7 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

dlch

Información importante:

- *El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.*
- *Puede tener acceso a su **"Expediente Virtual"** registrándose en la página web del OSIPTEL (http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU).*

OSIPTEL - Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios
Calle De la Prosa 136 - San Borja

RF-QA-071-01

FOLIO: 368

OM-69

Datos involucrados en los cargos de notificación de entrega de resolución.

1. Datos involucrados en los cargos de notificación de entrega de resolución.

Cargo de Recepción Física	
Datos del Texto Inicial:	
Tipo de Documento a Notificar	Campos a llenarse de manera Automática
Nro. de Documento a Notificar	Campos a llenarse de manera Automática
Fecha de Emisión del Documento a Notificar	Campos a llenarse de manera Automática
Notificación dirigida a	Campos a llenarse de manera Automática
Domicilio	Campos a llenarse de manera Automática
Datos del Primer Recuadro:	
N° de Expediente	Campos a llenarse de manera Automática
Apelante/Quejoso	Campos a llenarse de manera Automática
Empresa Operadora	Campos a llenarse de manera Automática
Servicio	Campos a llenarse de manera Automática
Código de Reclamo	Campos a llenarse de manera Automática
Notificación Personal:	
Notificación Personal:	
Nombres y Apellidos:	Campos que deberán estar vacíos
Documento de Identidad:	Campos que deberán estar vacíos
Relación con el Notificado:	Campos que deberán estar vacíos
Fecha:	Campos que deberán estar vacíos
Hora:	Campos que deberán estar vacíos
Firma:	Campos que deberán estar vacíos
Datos de Primera Visita	
Fecha en que se realizará segunda visita:	Campos que deberán estar vacíos
Hora en que se realizará segunda visita:	Campos que deberán estar vacíos
Para coordinar la notificación, puede comunicarse al:	Campos que deberán estar vacíos
Datos de la Notificación Bajo Puerta	
Fecha de la segunda visita:	Campos que deberán estar vacíos
Hora de la segunda visita:	Campos que deberán estar vacíos
Características de la fachada del inmueble	Campos que deberán estar vacíos
Nro. de Colindantes:	Campos que deberán estar vacíos
Nro. Suministro eléctrico	Campos que deberán estar vacíos
Nro. Inmueble ubicado al frente	Campos que deberán estar vacíos
Nro. de Poste Eléctrico:	Campos que deberán estar vacíos
Domicilio Inexistente:	

Fecha en que se hace constar la inexistencia	Campos que deberán estar vacíos
Hora en que se hace constar la inexistencia	Campos que deberán estar vacíos
Observaciones	Campos que deberán estar vacíos
Datos del Notificador:	
Nombre del notificador:	Campos que deberán estar vacíos
Documento de identidad:	Campos que deberán estar vacíos
Firma:	Campos que deberán estar vacíos

OM-74

Tipos de denuncia y Datos / documentos mínimos requeridos para la creación de la denuncia

1. Tipos de denuncia
2. Datos y documentos mínimos requeridos para la creación de la denuncia por tipo indicado en el primer punto.

Tipo de denuncia	Datos / documentos mínimos
Incumplimiento de resolución del TRASU	1.Nombres y apellidos de abonado o reclamante y documento de identidad
	2. Razón social y RUC ,de corresponder.
	3. Nombre del representante legal y documento de identidad, de corresponder
	4. Empresa operadora
	5. Número o código de servicio
	6. Correo electrónico para notificaciones/ dirección física
	7. Tipo de incumplimiento: Seleccionar desplegable resolución del TRASU
	8. Número de resolución del TRASU
	9. Fecha de resolución
	10. Número de contacto
	11. Adjuntar la información que considere, de ser el caso (opcional)
Incumplimiento de resolución de la empresa operadora	1.Nombres y apellidos de abonado o reclamante y documento de identidad
	2. Razón social y RUC ,de corresponder.
	3. Nombre del representante legal y documento de identidad, de corresponder
	4. Empresa operadora
	5. Número o código de servicio
	6. Correo electrónico para notificaciones
	7. Tipo de incumplimiento : Seleccionar desplegable resolución de la empresa operadora
	8. Número de resolución de la empresa operadora
	9.Fecha de la resolución de la empresa operadora
	10. Adjuntar resolución de primera instancia
	11. Adjuntar la información que considere, de ser el caso (opcional)
	12. Número de contacto
Incumplimiento de solución anticipada de reclamo (SAR)	1.Nombres y apellidos de abonado o reclamante y documento de identidad
	2. Razón social y RUC ,de corresponder.
	3. Nombre del representante legal y documento de identidad, de corresponder
	4. Empresa operadora
	5. Número o código de servicio
	6. Correo electrónico para notificaciones
	7. Tipo de incumplimiento: Seleccionar desplegable solución anticipada al reclamo
	8. Código de la solución anticipada al reclamo.
	9. Adjuntar la constancia de SAR
	10. Número de contacto
	11. Adjuntar la información que considere, de ser el caso (opcional)
Incumplimiento de solución anticipada de recurso de apelación (SARA)	1.Nombres y apellidos de abonado o reclamante y documento de identidad
	2. Razón social y RUC ,de corresponder.
	3. Nombre del representante legal y documento de identidad, de corresponder
	4. Empresa operadora
	5. Número o código de servicio
	6. Correo electrónico para notificaciones
	7. Tipo de incumplimiento : Seleccionar desplegable solución anticipada al recurso de apelación
	8. Código de la solución anticipada al recurso de apelación
	9. Adjuntar constancia de SARA
	10. Número de contacto
	11. Adjuntar la información que considere, de ser el caso (opcional)
Incumplimiento del acogimiento del silencio administrativo positivo (SAP)	1.Nombres y apellidos de abonado o reclamante y documento de identidad
	2. Razón social y RUC ,de corresponder.
	3. Nombre del representante legal y documento de identidad, de corresponder
	4. Empresa operadora
	5. Número o código de servicio
	6. Correo electrónico para notificaciones
	7. Tipo de incumplimiento: Seleccionar desplegable silencio administrativo positivo
	8. Número o código mediante la cual se otorgó el silencio administrativo positivo o código de SAP .
	9. Código de reclamo
	10. Adjuntar constancia SAP
	11. Adjuntar la información que considere, de ser el caso (opcional)

OM-77

Tipos de cartas de respuesta a denuncias / Datos involucrados

1. Tipos de cartas de respuesta a denuncias.
2. Datos involucrados en las cartas de respuesta a denuncias.

Carta	Datos de expediente
Requerimiento de cumplimiento	1. Número de denuncia 2. Nombre de usuario 3. Numero de resolución (TRASU o EO)/ código (SAR/SARA, SAP) 4. Fecha de resolución (TRASU o EO)/ código (SAR/SARA, SAP)
Requerimiento de cumplimiento (anulares)	1. Número de denuncia 2. Número de proveído de anulación 3. Fecha de proveído de anulación 4. Nombre de usuario 5. Numero de resolución (TRASU o EO)/ código (SAR/SARA, SAP) 6. Fecha de resolución (TRASU o EO)/ código (SAR/SARA, SAP)
Carta cierre - cumplió	1. Número de denuncia 2. Número de proveído de anulación, de ser aplicable 3. Fecha de proveído de anulación, de ser aplicable 4. Nombre de usuario 5. Numero de resolución (TRASU o EO)/ código (SAR/SARA, SAP) 6. Fecha de resolución (TRASU o EO)/ código (SAR/SARA, SAP) 7. Nombre de empresa operadora
Carta cierre - inejecutable	1. Número de denuncia 2. Número de proveído de anulación, de ser aplicable 3. Fecha de proveído de anulación, de ser aplicable 4. Nombre de usuario 5. Numero de resolución (TRASU o EO)/ código (SAR/SARA, SAP) 6. Fecha de resolución (TRASU o EO)/ código (SAR/SARA, SAP) 7. Nombre de empresa operadora
Carta cierre - incumplió	1. Número de denuncia 2. Número de proveído de anulación, de ser aplicable 3. Fecha de proveído de anulación, de ser aplicable 4. Nombre de usuario 5. Numero de resolución (TRASU o EO)/ código (SAR/SARA, SAP) 6. Fecha de resolución (TRASU o EO)/ código (SAR/SARA, SAP) 7. Nombre de empresa operadora
Se reitera cierre de denuncia	1. Número de denuncia 2. Nombre de la empresa operadora
Requerimiento de cumplimiento (hay carta de cumplimiento)	1. Número de denuncia 2. Carta de cumplimiento 3. Fecha de carta de cumplimiento 4. Nombre de usuario 5. Numero de resolución (TRASU o EO)/ código (SAR/SARA, SAP) 6. Fecha de resolución (TRASU o EO)/ código (SAR/SARA, SAP) 7. Nombre de la empresa operadora 8. Plazo otorgado
Reiterativo de requerimiento	1. Número de denuncia 2. Número de carta de requerimiento 3. Fecha de carta de requerimiento 4. Nombre de la empresa operadora 5. Plazo otorgado
Requerimiento de información (luego del cierre de la denuncia)	1. Número de denuncia 2. Nombre de usuario 3. Nombre de la empresa operadora 4. Plazo otorgado

OM-79

Datos de la denuncia involucrados en la calificación y asignación de la denuncia a algún especialista legal, y Criterios para asignación y reasignación

1. Datos de la denuncia involucrados en la calificación y asignación de la denuncia a algún especialista legal.
2. Criterios (según los datos descritos en el punto 1) para asignación y reasignación de denuncias a Especialista Legal.

1	Datos del expediente para la calificación y asignación	Tipo de incumplimiento	
		Empresa operadora	
		Usuario (persona natural o jurídica)	
		Fecha de presentación de denuncia (posibilidad de incluir rango de fechas)	
2	Criterios para asignación	Uniforme y configurable de acuerdo a la organización establecida por la STSR con la posibilidad de que este sujeto a:	Tipo de incumplimiento o empresa operadora o usuario (personal natural o jurídica) o fecha de presentación de denuncia
			Analistas o especialistas que están de vacaciones o en licencia
3	Criterios para reasignación	Cuando un especialista o analista renuncia	
		Cuando un especialista o analista se va de licencia	

Nota.- La regla debe permitir asignar o reasignar denuncias a otros analistas en cualquier momento

OM-82

Datos involucrados para la generación de muestras aleatorias / Determinación de la lógica del sistema para creación de muestra aleatoria en función a datos involucrados

1. Datos involucrados para la generación de muestras aleatorias.
2. Determinación de la lógica del sistema para creación de muestra aleatoria en función a datos involucrados

(*) La unidad de muestreo es el expediente

Datos	Lógica de sistema
Numero de expediente (*)	Muestras representativas aleatorias de expedientes con asignación proporcional según los datos seleccionados por el especialista Legal. Los datos pueden ser mas de uno (configurable). Tamaño de fórmula para una población finita. Opción de programar valores y fórmulas. Confiabilidad del 95% y tipo de error 5% y variabilidad 0.5
Fundado y parcialmente fundado Tipo de expediente (apelación y queja) Empresa operadora Periodo de muestra (configurable) Materia de reclamo/ queja	Cada listado muestral por empresa operadora debe completarse con la siguiente información: (i) Nombre de apelante o quejoso (persona natural o jurídica) (ii) Número de expediente (iii) Tipo de expediente (iv) Número o código de servicio (v) Materia (vi) Submateria (vii) Número o código de reclamo (viii) Fecha de reclamo (ix) Tipo de servicio (x) Número de Resolución de primera instancia (de corresponder) (xi) Fecha de emisión de la resolución de primera instancia (de corresponder) (xii) Fecha de notificación de la resolución de primera instancia (de corresponder) (xiii) Fecha de apelación o queja (xiv) Sentido de la resolución del TRASU (xv) Fecha de emisión de resolución (xvi) Fecha de notificación de resolución al apelante o quejoso (xvii) Fecha de notificación de resolución a la empresa operadora (xviii) Número de carta de cumplimiento (xix) Fecha de presentación de carta de cumplimiento (xx) Sumilla de evaluación de cumplimiento (cumplió, incumplió, inejecutable) (xxi) Denuncia asociada al expediente, de corresponder

OM-85

Tipos de cartas de solicitando información a Empresa Operadora sobre caso especial y Datos involucrados

1. Tipos de cartas de solicitando información a Empresa Operadora sobre caso especial.
2. Datos involucrados en las cartas.

	Tipos de cartas	Datos involucrados
Casos especiales	Requerimiento de información	1. Número de investigación preliminar 2.Nombre empresa operadora 3. Plazo otorgado
Casos especiales	Reiterativo	1.Nombre empresa operadora 2. Número de carta remitida 3.Plazo otorgado

OM-86

Datos requeridos para la creación de un proceso sancionador

1. Datos requeridos para la creación de un proceso sancionador (Diferenciar datos requeridos por tipo de inf
(*) esta información se completará con la notificación de la carta de inicio
(**) los plazos de prescripción pueden ser (2, 3 y 4 años). Con la notificación de PAS el plazo de prescripció

Revisión casos especiales
Datos
Número de expediente
Empresa Operadora
Conducta infractora
Tipo infractor (Artículo tipificado)
Fecha de infracción
Fecha de prescripción (se completará según la fecha de infracción y tipo infractor) (**)
Dirección de la empresa operadora
Fecha de notificación (*)
Fecha de caducidad (*)
Elaboración de informes de evaluación y verificación (Medidas correctivas, quejas e incumplimientos)
Informe de cumplimiento/ informe denuncias (solo relacionado al incumplimiento de resoluciones del T
Datos
Número de expediente
Empresa Operadora
Conducta infractora
Tipo infractor (Artículo tipificado)
Fecha de infracción (considerar fecha mas antigua)
Expedientes materia de PAS
Fecha de prescripción (se completará según la fecha de infracción y tipo infractor) (**)
Dirección de la empresa operadora
Fecha de notificación (*)
Fecha de caducidad (*)
Elaboración de informes de evaluación y verificación (Medidas correctivas, quejas e incumplimientos)
Informe de denuncias
Datos
Número de expediente
Empresa Operadora
Conducta infractora
Tipo infractor (Artículo tipificado)
Fecha de infracción (considerar fecha mas antigua)
Resoluciones de primera instancia o SAR o SARA o SAP materia de PAS
Fecha de prescripción (se completará según la fecha de infracción y tipo infractor) (**)
Dirección de la empresa operadora
Fecha de notificación (*)
Fecha de caducidad (*)
Elaboración de informes de evaluación y verificación (Medidas correctivas, quejas e incumplimientos)
Verificación de medidas correctivas
Datos
Número de expediente
Empresa Operadora
Conducta infractora
Tipo infractor (Artículo tipificado)
Fecha de infracción

Datos requeridos para la creación de un proceso sancionador

1. Datos requeridos para la creación de un proceso sancionador (Diferenciar datos requeridos por tipo de inf

Expediente PAS relacionado
Fecha de prescripción (se completará según la fecha de infracción y tipo infractor) (**)
Dirección de la empresa operadora
Fecha de notificación (*)
Fecha de caducidad (*)
Elaboración de informes de evaluación y verificación (Medidas correctivas, quejas e incumplimientos)
Informe quejas
Datos
Número de expediente
Empresa Operadora
Conducta infractora
Tipo infractor (Artículo tipificado)
Fecha de infracción (considerar fecha mas antigua)
Expedientes relacionados
Fecha de prescripción (se completará según la fecha de infracción y tipo infractor) (**)
Dirección de la empresa operadora
Fecha de notificación (*)
Fecha de caducidad (*)

OM-89

Tipos de cartas de inicio de proceso sancionador y Datos involucrados

1. Tipos de cartas de inicio de proceso sancionador; plantillas.
2. Datos involucrados en las cartas de inicio de proceso sancionador

	Tipo de plantilla	Datos
Imposición de sanciones del TRASU	Carta de inicio PAS incumplimiento de resoluciones del TRASU	1. Número de expediente PAS (se generará cuando la carta se firme) 2. Nombre empresa operadora 3. Hecho imputado 4. Tipo infractor . El sistema generará un cuadro con la siguiente información: a. Número de expedientes RA/RQJ b. Número de resolución del TRASU c. Fecha de notificación de la resolución del TRASU d. Número de carta de cumplimiento e. Fecha de carta de cumplimiento f. Fecha de ejecución de la carta de cumplimiento g.. Detalle de evaluación h. Nombre de usuario i. Número de reclamo j. Número o código de servicio k. Materia de reclamación
	Carta de inicio PAS otros incumplimientos (denuncias)	1. Número de expediente PAS (se generará cuando la carta se firme) 2. Nombre empresa operadora 3. Hecho imputado 4. Tipo infractor El sistema debe generar un cuadro con lo siguiente a. Número de denuncia b. Tipo de denuncia c. Código SAR d. Fecha otorgamiento SAR y ejecución e. Código SARA f. Fecha otorgamiento SARA y ejecución g. Código SAP h. Fecha otorgamiento SAP y ejecución i. Resolución de primera instancia j. Fecha de resolución de primera instancia y ejecución k. Número de denuncia l. Nombre de usuario m. Detalle de evaluación n. Número o código de servicio o. Materia de reclamo p. Plazo otorgado
	Carta de inicio (otros casos)	1. Número de expediente PAS (se generará cuando la carta se firme) 2. Nombre empresa operadora 3. Hecho imputado 4. Tipo infractor

OM-90

Datos involucrados en el informe final de instrucción.

Informe final de instrucción	1. Número de expediente PAS 2. Nombre empresa operadora 3. Hecho imputado 4. Tipo infractor 5. Cuadro de la Carta de inicio, de corresponder

OM-91

Tipos de resoluciones de proyecto sancionador y Datos involucrados

1. Tipos de resoluciones de proyecto sancionador.
2. Datos involucrados en los tipos de resoluciones de proceso sancionador.

Resolución de primera instancia	1. Número de expediente PAS 2. Nombre empresa operadora 3. Hecho imputado 4. Tipo infractor
Resolución de reconsideración	1. Número de expediente PAS 2. Nombre empresa operadora 3. Hecho imputado 4. Tipo infractor 5. Número de la resolución de Sala Colegiada de Sanciones 6. Fecha de resolución de la Sala Colegiada de Sanciones 7. Fecha de recurso de reconsideración 8. Número de registro del recurso de reconsideración

OM-93

Plazo para presentación de descargos y Frecuencia de envío de recordatorios/alertas.

1. Plazo para presentación de descargos (Proceso Sancionador).
2. Frecuencia de envío de recordatorios/alertas.

Documento	Plazo para presentar descargos	Frecuencia alertas internas
Carta de inicio PAS	Entre 5 y 25	Una vez
Carta otorgando prórroga	Entre 5 y 25	Una vez
Solicitud de información	5	Una vez
Informe final de instrucción	Entre 5 y 10	Una vez
Resolución de primera instancia	15	Una vez
Resolución de reconsideración	15	Una vez

OM-94

Archivo físico de documentos por tipo documental (ya no como expediente)

1. Tipos documentales

N°	Descripción del Tipo Documental	File Palanca Tipo A	File Palanca Tipo B	File Palanca Tipo C
1	Cargo de Recepción Física	Cargo de Recepción Física para los Expedientes de Apelación y Quejas (USUARIO)	Cargo de Recepción Física para los Expedientes de Apelación y Quejas (Empresa Operadora)	
2	Carta Notificada	Carta Notificada para los Expedientes de Apelación y Quejas (USUARIO)	Carta Notificada para los Expedientes de Apelación y Quejas (Empresa Operadora)	Carta Notificada para Sanciones, Denuncias, Informe de Evaluación y Verificación, Casos Especiales.
3	Acta Física de Audiencia de Conciliación	Acta Física de Audiencia de Conciliación		
4	Acta Física de Cita	Acta Física de Cita		
5	Acta Física de Lectura de Expediente	Acta Física de Lectura de Expediente		
6	Acta Física de Informe Oral	Acta Física de Informe Oral		

OM-96

Para Solicitud de Tipos Documentales - Archivo de Gestión

1. Datos requeridos en la solicitud de expediente físico.

Control de Préstamo de Documentos

	Datos Requeridos
Detalle de la Solicitud	Solicitante
	Fecha de Solicitud
	Tipo Documental Solicitado
	Detalle de la Solicitud
	Plazo para Devolución: 15 días calendario
Detalle de la Entrega	Fecha de Entrega del Documento
Detalle de la Devolución	Fecha de Devolución del Documento
	Observaciones
Detalle para la Conformidad de la Devolución	Conformidad
Estado de la solicitud	Entregada al Solicitante (De forma automática al registrar fecha de entrega)
	Devuelta al Archivo de Gestión (De forma automática al registrar conformidad)

OM-98

Frecuencia de alertas para devolución de documentación física

Seguimiento de Solicitudes de Tipos Documentales	Alerta	Frecuencia	Horario	Ejecucion	Forma	Dirigido a
Alerta de control por Plazo de Devolucion	Al Dia habil anterior al vencimiento del plazo de Devolucion	Unica	11am	SSR	Automatica	Asistente de Archivo y Solicitante

OM-101

Frecuencia de alertas para entrega de carta de cumplimiento de lo demandado por el usuario y las medidas correctivas impuestas por el TRASU

Alerta	Frecuencia
Alerta con listado de todas las C.C. recibidas por expediente en la semana (analista)	1 vez a la semana
Alerta con listado de todas las C.C pendientes de revisión (Coordinador legal)	1 vez a la semana
Alerta de expedientes que no tienen C.C. y cuyo plazo ya venció	Día hábil siguiente de vencido el plazo de 15 días hábiles desde notificada la resolución final con sentido Fundado, Parcialmente Fundado, u otro determinado por el TRASU

OM-102

ue corresponde no asignar al analista que resolvió el expediente / Datos involucrados en la asignación y

1. Casos en que corresponde no asignar al analista que resolvió el expediente
2. Datos del expediente involucrados en la asignación del cumplimiento a otro Analista Legal (No al Analista Resolutor).
3. Criterios (según los datos descritos en el punto 2) para asignación de carta de cumplimiento a Analista Legal.

CASOS EN LOS QUE NO CORRESPONDE ASIGNAR A ANALISTA QUE RESOLVIÓ EXPEDIENTE
Término de vinculo laboral (renuncias, no renovación, término de contrato)
Licencias o vacaciones (según cantidad de días configurables por la STSR)

Datos del expediente involucrados en la asignación del cumplimiento a otro Analista Legal (No al Analista Resolutor).
Número de expediente
Analista asignado a expediente
Estado de actividad de analista asignado a expediente (Inactivo)
Analista específico/Grupo de Analistas o Asistentes activos (Grupo configurable por STSR)

Los criterios (según los datos descritos en el punto 2) para asignación de carta de cumplimiento a Analista
Si "Analista asignado a expediente" vinculado a C.C. de "número d expediente" se encuentra en estado "inactivo" se deriva atención a "Analista específico/Grupo de Analistas o Asistentes activos" (Si es a Grupo, repartición es equitativa)

Sistema debe alertar a Analistas del Analista específico/Grupo de Analistas o Asistentes activos (Grupo configurable por STSR) cada vez que se asigne alguna C.C. de expedientes.

OM-103

Datos que el Analista Legal ha de registrar en la tarea de usuario donde verifica el cumplimiento de la resolución y las medidas correctivas

1. Datos que el Analista Legal ha de registrar en la tarea de usuario donde verifica el cumplimiento de la resolución y las medidas correctivas.

Datos a registrar - Evaluación de Cumplimiento
No cumplió
Si no cumplió, sistema consigna como fecha de incumplimiento, el día siguiente hábil de transcurrido el plazo para cumplimiento así como fecha de prescripción
Inejecutable
Cumplió
Si cumplió, verificar fecha registrada

OM-111

Entidades Básicas - Modelo de Datos

1. Entidades del proceso de solución de reclamos (Empresa Operadora, Expediente Electrónico, Usuarios, entre otros); preliminares

EXPEDIENTES DE APELACIÓN O QUEJA	DENUNCIA - PAS
Expediente	Denuncia
Expediente Abierto por Cargo	File de denuncia
Expediente Abierto de Oficio	Carta
Reclamo	Descargos de la empresa operadora
Servicio	Información adicional
Materia reclamo	Expediente PAS
Submateria reclamo	Tipo de notificación
Apelación	Recurso de reconsideración
Queja	Recurso de apelación
Materia de queja	Especialista Legal
Submateria de queja	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Empresa Operadora	Representante Legal
Empresa Operadora 2	Empresa operadora
Titular	Vocal
Reclamante	Sala Colegiada de Sanciones
Apelante	Resolución PAS
Quejoso	Informe final de instrucción
Representante Legal	Carta de inicio
Analista	Informe oral
Vocal	Informe de evaluación
Sala	Índice
Resolución de trámite	Memorando
Resolución final	
Resolución de nulidad	
Resolución de aclaración	
Resolución de enmienda	
Información adicional	
Tipo de notificación	
Actas de sesión	
Proveído de anulación de expediente	
Proveído de anulación de resolución	
Proveído de encauzamiento	
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	
Cartas de cumplimiento	
Cartas	
Índice	
Memorando	

OM-118

Archivos Electrónicos

1. Clasificación de archivos electrónicos (Cómo se van a estructurar los expedientes electrónicos)

El expediente electrónico y el índice debe cumplir con:
Expediente electrónico (artículo 39)
39.1 El expediente electrónico es el conjunto organizado de documentos electrónicos que respetando su integridad documental están vinculados lógicamente y forman parte de un procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad en una determinada entidad de la Administración Pública, conforme a lo establecido en el artículo 31 del TUO de la Ley Nº 27444. Asimismo, todas las actuaciones del procedimiento se registran y conservan íntegramente y en orden sucesivo en el expediente electrónico. 39.2 El expediente electrónico se gestiona como un documento archivístico digital, cumpliendo las disposiciones técnico normativas emitidas por la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, y las normas del Sistema Nacional de Archivos emitidas por el Archivo General de la Nación. 39.3 En caso existan documentos en soporte papel que requieran ser incorporados en el expediente electrónico, las entidades pueden aplicar lo establecido en el artículo 48 del presente Reglamento. La Secretaría de Gobierno Digital en coordinación con el Archivo General de la Nación emite las normas sobre la gestión de expedientes conformados por documentos en soporte papel y documentos electrónicos.
Estructura del expediente electrónico (artículo 40)
40.1 El expediente electrónico tiene como mínimo los siguientes componentes: a) Número o código único de identificación. b) Índice digital. c) Documentos electrónicos. (Documentos recibidos y generados en el trámite del expediente, en concordancia con la OM 4 y 29) d) Firma del índice digital. e) Metadatos del expediente electrónico. f) Categorización
40.2 Los estándares técnicos de la estructura del expediente electrónico son establecidos por la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, teniendo en consideración las normas sobre los procesos de gestión documental definidos en estándares internacionales, normas técnicas, y de archivos definidos por el Archivo General de la Nación.
Número o código único de identificación (artículo 41)
El número o código único de identificación permite la identificación unívoca del expediente electrónico dentro de la entidad, y con ello su ubicación, acceso, control y seguimiento en cada entidad en la que se tramite o archive. Asimismo, es utilizado para el intercambio de información entre entidades o partes interesadas, y respeta los estándares técnicos para la elaboración del expediente electrónico.
CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN DE EXPEDIENTES
XXXXXXX-2021-TRASU-STSR/RA
XXXXXXX-2021-TRASU-STSR/RQJ
XXXXXXX-2021-TRASU-STSR/PAS
Índice Digital (Artículo 42)
Es el instrumento que contiene la relación y datos para la identificación de los documentos electrónicos que integran el expediente, los cuales están ordenados en forma cronológica, alfabética, numérica o mixta. El índice digital tiene un código que lo identifica y la fecha en que se genera, así como atributos para registrar la fecha de apertura y cierre del expediente. Asimismo, por cada documento electrónico contiene, como mínimo, los siguientes elementos: a) Código único del documento. b) Fecha de producción o fecha de incorporación. c) Orden del documento dentro del expediente. d) Resumen hash del documento. e) Foliado.
Generación del Índice Digital (Artículo 43)
43.1 La generación del índice digital comprende, como mínimo, las siguientes operaciones: a) Asociar un documento electrónico a un expediente electrónico con el fin de permitir su recuperación. b) Identificar la secuencia, orden, y cuando corresponda, la página de inicio y fin del documento electrónico que se incorpora al expediente electrónico. c) Firmar digitalmente el índice digital al cierre del expediente electrónico, a fin de garantizar su integridad y autenticidad.
43.2 El índice digital firmado al cierre del expediente utiliza un certificado digital emitido en el marco de la IOFE.
Metadatos del expediente electrónico (Artículo 44)
44.1 Los metadatos son los datos que describen el contexto, el contenido y la estructura del expediente electrónico y su gestión a lo largo del tiempo. Cuando se asegura la integridad de los metadatos, estos sirven como evidencia ante algún requerimiento de información de los operadores de justicia, tribunales o autoridades en sus procesos de supervisión, fiscalización e investigación. 44.2 La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, establece el perfil mínimo de los metadatos que contiene el expediente electrónico.
Obtención de copias del expediente electrónico (Artículo 45)
Las entidades de la Administración Pública expiden una copia de todo o parte del expediente electrónico consignando en ella un Código de Verificación Digital (CVD). Las copias del expediente electrónico son entregadas en soporte digital o son remitidas a la casilla única electrónica, salvo solicitud expresa de emisión en soporte papel y siempre que sea posible, en cuyo caso se aplica lo establecido en los artículos 53 y 90 del TUO de la Ley Nº 27444, según corresponda. Dichas copias entregadas o remitidas en soporte digital tienen la misma validez que las copias certificadas o fedateadas en soporte papel, debiendo encontrarse siempre firmadas digitalmente en el marco de la IOFE por la entidad emisora de la copia o por un fedatario institucional.
En caso el expediente electrónico se encuentre conformado por uno o varios documentos en soporte papel, que no hayan podido ser digitalizados, las copias de dichos documentos atienden lo establecido en los artículos 52 y 138 del TUO de la Ley Nº 27444.

OM-131

Tipo, materia y sub materia corresponde la atención rápida o automática de expedientes

1. Tipo, materia y sub materia corresponde la atención rápida o automática de expedientes (Casos donde aplica la atención rápida, dicha definición debe estar en función a los datos del expediente).

LISTA DE PLANTILLAS FORMA - RA (ATENCIÓN RÁPIDA)	MATERIAS/SUBMATERIAS
INADMISIBLES	
RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR PODER - PERSONA NATURAL	TODAS
RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR PODER - PERSONA JURÍDICA	TODAS
FUNDADOS - INFRACCIONES DE PLAZO DE EMPRESA OPERADORA	
FUNDADO - RESOLUCIÓN FUERA DE PLAZO	TODAS
FUNDADO -RESOLUCIÓN FUERA DE PLAZO - VARIAS conceptos - APLICA PLAZO MENOR	TODAS
FUNDADO - RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA EN PLAZO PERO EO NOTIFICÓ FUERA DE PLAZO	TODAS
FUNDADO - RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA EN PLAZO PERO EO NO ELEVÓ ACUSE DE RECIBO (NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA)	TODAS
FUNDADO - RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA EN PLAZO PERO NO ELEVÓ CARGO DE NOTIFICACIÓN (NOTIFICACIÓN FÍSICA)	TODAS
FUNDADO - NO HAY AUTORIZACION EXPRESA DE NOTIFICACION POR CORREO Y LA EO NOTIFICA POR CORREO ELECTRÓNICO.	TODAS
FUNDADO - EL RECLAMANTE SOLICITA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO Y LA EO NOTIFICA EN FÍSICO. (SIEMPRE Y CUANDO NOTIFICACIÓN NO HAYA SIDO RECIBIDA POR EL PROPIO RECLAMANTE)	TODAS
FUNDADO - EL RECLAMANTE SOLICITA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO; SIN EMBARGO, EL CORREO DE ACUSE DE RECIBO ES DISTINTO AL SEÑALADO POR EL RECLAMANTE (NOTIFICA A CORREO DISTINTO)	TODAS
FUNDADOS - NOTIFICACIONES BAJO PUERTA INVÁLIDAS	
FUNDADO - EO NOTIFICA EN UNA DIRECCIÓN DISTINTA A LA SEÑALADA EN EL FORMULARIO DE RECLAMO	TODAS
FUNDADO - LA RESOLUCIÓN NO FUE NOTIFICADA PORQUE LA DIRECCIÓN BRINDADA POR EL USUARIO NO EXISTE (SE DEBIÓ NOTIFICAR A LA DIRECCIÓN DEL RECIBO O DNI)	TODAS
FUNDADO - NO OBRA PRIMERA VISITA EN LA NOTIFICACIÓN	TODAS
FUNDADO - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE PRIMERA Y SEGUNDA VISITA SE HICIERON EN LA MISMA FECHA	TODAS
FUNDADO - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE EN AVISO NO SE INDICÓ FECHA Y HORA DE SEGUNDA VISITA	TODAS
FUNDADO - EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA NO SE INDICÓ FECHA Y HORA DE REALIZACIÓN	TODAS
FUNDADO - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE: UNO DE LOS COLINDANTES ES EL MISMO QUE LA DIRECCIÓN DEL RECLAMANTE	TODAS
CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE DATOS NO PERMITEN INDIVIDUALIZAR EL INMUEBLE - **REQUISITOS DEL 38 REGLAMENTO**	TODAS
FUNDADO - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE FALTAN LOS DATOS DEL NOTIFICADOR	TODAS
FUNDADO - EO EMITIÓ RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA, SIN EMBARGO EL CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA ES INVÁLIDO PORQUE: SE COMPARA EL CARGO DE NOTIFICACIÓN CON OTROS CARGOS DE NOTIFICACIÓN OBRANTE EN LOS ANTECEDENTES (DE LA MISMA EMPRESA OPERADORA) Y NO COINCIDEN (TENER EN CUENTA 6 MESES DE ANTIGUEDAD CON EL CARGO QUE SE COMPARA)	TODAS
FUNDADOS - NOTIFICACIONES A TERCERO INVÁLIDAS	
FUNDADO - CARGO RECIBIDO POR TERCERO ES INVALIDO PORQUE NO CONTIENE ALGUNO DE LOS REQUISITOS DEL 37° DEL REGLAMENTO	TODAS
FUNDADO - ELEVACIÓN DE EXPEDIENTE FUERA DE PLAZO	
FUNDADO - EO ELEVA LA APELACIÓN FUERA DEL PLAZO MÁXIMO - HAY DOBLE SELLO EN CARTA DE ELEVACIÓN, SE CONSIDERA EL DE FECHA POSTERIOR.	TODAS
FUNDADO - EO ELEVA LA APELACIÓN FUERA DEL PLAZO MÁXIMO	TODAS
DAR POR CONCLUIDO - EMPRESA ACOGE PRETENSIÓN	
DAR POR CONCLUIDO - EO ELEVA NOTAS DE CRÉDITO POR EL MONTO TOTAL RECLAMADO	TODAS
DAR POR CONCLUIDO - EN PRIMERA INSTANCIA EO ACOGE PARCIALMENTE LUEGO DE RA ACOGE LA TOTALIDAD	TODAS
DAR POR CONCLUIDO - ANTECEDENTE DE RESOLUCIÓN DE QUEJA FUNDADA (APELACIÓN INTERPUESTA ANTES DE DICHA RESOLUCIÓN DE QUEJA)	TODAS
IMPROCEDENTE - RECURSO DE APELACIÓN EXTEMPORÁNEO - CARGOS/ACUSES SON VÁLIDOS	
IMPROCEDENTE - EO NO PUDO REALIZAR LA NOTIF. ELECTRONIC PERO NOTIFICÓ A LA DIRECCIÓN DEL RECLAMO Y ES VÁLIDO (SE VUELVE A COMPUTAR PLAZO DE NOTIFICACIÓN) - RA EXTEMPORANEA	TODAS
IMPROCEDENTE - EL RECLAMANTE RECONOCE FECHA DE NOTIFICACIÓN PERO RA ES EXTEMPORANEA	TODAS
IMPROCEDENTE - CARGO DE NOTIFICACIÓN RECIBIDO POR TITULAR ES VÁLIDO	TODAS
IMPROCEDENTE - CARGO DE NOTIFICACIÓN RECIBIDA POR TERCERO ES VÁLIDO	TODAS
IMPROCEDENTE - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA VÁLIDO PERO RA ES EXTEMPORANEA	TODAS
IMPROCEDENTE - ACUSE DE RECIBO ES VÁLIDO PERO RA ES EXTEMPORANEA	TODAS
IMPROCEDENTE - ACUSE DE RECIBO ES VÁLIDO FUE RECIBIDO DESPUÉS DE LAS 20:00 HRS. - RA EXTEMPORANEA	TODAS
IMPROCEDENTE - NO SE AGOTÓ VÍA PREVIA	
IMPROCEDENTE - ER APELA ANTES DEL PLAZO QUE LA EO TIENE PARA PRONUNCIARSE. EL RECLAMANTE NO AGOTA VÍA PREVIA	TODAS
PRONUNCIAMIENTOS A CONSECUENCIA DE REVISIÓN ANTECEDENTES	
IMPROCEDENTE - EL RECLAMO CONCLUYÓ EN UN PROCEDIMIENTO ANTERIOR DEL TRASU	TODAS
IMPROCEDENTE - ANTECEDENTE DE RESOLUCIÓN DE QUEJA FUNDADA (APELACIÓN INTERPUESTA DESPUÉS DE DICHA RESOLUCIÓN DE QUEJA)	TODAS
ACUMULAR - DE LA REVISIÓN DE ANTECEDENTES SE VERIFICÓ EXPEDIENTE EN TRAMITE QUE INVOLUCRA MISMAS PARTES, MISMO CONCEPTO. PREVIA COORDINACION CON ANALISTA SE CONVIENE ACUMULAR	TODAS
IMPROCEDENTE - EMPRESA ACOGE PRETENSIÓN	
IMPROCEDENTE - EO EMITIÓ RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA QUE DECLARA DXC	TODAS
IMPROCEDENTE - EO EMITIÓ RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA QUE DECLARA FUNDADO (SÓLO RECLAMOS POR FACTURACION)	TODAS
ARCHIVAR	
ARCHIVAR - EL RECLAMANTE NO SUBSANÓ INADMISIBILIDAD. PN Y PJ	TODAS
ARCHVAR - EL RECLAMANTE NO SUBSANÓ INADMISIBILIDAD. OTROS SUPUESTOS	TODAS

PLANTILLAS DE FONDO (RA) - ATENCIÓN RÁPIDA	MATERIAS/SUBMATERIAS
IMPROCEDENTE	
MATERIA NO RECLAMABLE	MATERIA NO RECLAMABLE/TODAS

LISTA DE PLANTILLAS DE QUEJAS - ATENCIÓN RÁPIDA	TRANSGRESIÓN/SUBTRANSGRESIÓN
INADMISIBLE	
RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR PODER - PERSONA NATURAL	TODAS
RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR PODER - PERSONA JURÍDICA	TODAS
RESOLUCIÓN DE TRÁMITE - INADMISIBLE POR AMBIGUO - ER NO INDICA CÓDIGO DE RECLAMO	TODAS
FUNDADO - NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO	
ABIERTO POR CARGO SI OBRA FORMULARIO DE RECLAMO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA EMITIÓ RESOLUCIÓN FUERA DE PLAZO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NO ELEVÓ RESOLUCIÓN NI CARGO DE NOTIFICACIÓN FISICA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NOTIFICA A DIRECCIÓN FISICA PESE A QUE ER AUTORIZÓ NOTIFICACIÓN POR CORREO, EXCEPTO QUE SEA AL PROPIO RECLAMANTE	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA -EMPRESA OPERADORA ELEVA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA PERO NO EL CARGO DE NOTIFICACIÓN (NOTIFICACIÓN FISICA)	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA -CARGO BAJO PUERTA INVALIDO, NO SE INDICÓ FECHA Y HORA DE LA SEGUNDA VISITA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA -EMPRESA OPERADORA EMITIÓ RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA DECLARANDO FUNDADO EL RECLAMO, PERO NO ELEVA CARGO O ACUSE DE RECIBO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA REMITE CARGO DE NOTIFICACIÓN CON DNI DEL RECLAMANTE DIFERENTE AL DNI REGISTRADO EN EL FORMULARIO DE RECLAMO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN INVALIDO PORQUE LA PRIMERA Y LA SEGUNDA VISITA SE HICIERON EL MISMO DÍA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA O TERCERO INVALIDO, PORQUE NOTIFICAN A OTRA DIRECCIÓN, EXCEPTO QUE SEA AL PROPIO RECLAMANTE	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA INVALIDO, PORQUE NO SE PUEDE INDIVIDUALIZAR EL DOMICILIO, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL ART. 38 DEL REGLAMENTO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA INVALIDO, PORQUE NO ESTÁN TODOS LOS DATOS DEL NOTIFICADOR	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NO ELEVÓ RESOLUCIÓN, NI ACUSE DE RECIBO (NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA)	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA SÍ ELEVÓ RESOLUCIÓN, PERO NO ELEVÓ ACUSE DE RECIBO (NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA)	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA ELEVA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA, NO OBRA CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA O CARGO DE NOTIFICACIÓN, PERO EMPRESA OPERADORA AJUSTA EN CARTA O EN DESCARGOS	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA O TERCERO INVALIDO, PORQUE EL NÚMERO DE LA RESOLUCIÓN CONSIGNADA EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN NO COINCIDE CON EL NÚMERO DE LA RESOLUCIÓN EXPEDIDA POR LA EMPRESA OPERADORA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - FECHA DE RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA ES ANTERIOR A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE RECLAMO (INCONSISTENTE)	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NOTIFICA A UN CORREO DISTINTO DEL SEÑALADO POR ER EN EL FORMULARIO DE RECLAMO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA INVALIDO, PORQUE EL CARGO NO COINCIDE CON LOS CARGOS DE NOTIFICACIÓN DE LOS ANTECEDENTES	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NOTIFICÓ A CORREO ELECTRÓNICO, PESE A QUE ER NO AUTORIZÓ SER NOTIFICADO POR DICHA VÍA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA -NOTIFICACIÓN A TERCERO INVALIDA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NOTIFICÓ FUERA DEL PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER Y NOTIFICAR	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA	
INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA VALIDO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - - ER O TERCERO SE NIEGA A FIRMAR O RECIBIR LA NOTIFICACIÓN Y EN LA MISMA FECHA SE NOTIFICA BAJO PUERTA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - CARGO DE NOTIFICACIÓN A TERCERO VALIDO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NO PUDO NOTIFICAR A DIRECCIÓN FISICA, VUELVE A NOTIFICAR VALIDAMENTE A TERCERO O BAJO PUERTA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - ACUSE DE RECIBO VALIDO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
INFUNDADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NO PUDO NOTIFICAR A DIRECCIÓN ELECTRÓNICA, VUELVE A NOTIFICAR VALIDAMENTE A TERCERO O BAJO PUERTA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO SIN SAP - NO CONSTESCION OPORTUNA DEL RECLAMO	
FUNDADO SIN SAP - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA NO RESUELVE O NOTIFICA EN PLAZO PERO EL SUSTENTO DEL USUARIO NO CORRESPONDE A UN RECLAMO POR FACTURACIÓN, NI CORRESPONDE A UNA materia de reclamo SEÑALADO EN LOS NUMERALES 2 AL 16 DEL ART. 28° DEL REGLAMENTO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
FUNDADO CONDICIONADO - NO CONTESTACION OPORTUNA DEL RECLAMO	

FUNDADO CONDICIONADO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA -ABIERTO POR CARGO - NO OBRA FORMULARIO DE RECLAMO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
DAR POR CONCLUIDO - NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO	
DAR POR CONCLUIDO - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA APLICA SAP DESPUES DE LA PRESENTACIÓN DE QUEJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
IMPROCEDENTE - NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO	
IMPROCEDENTE - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA AÚN EN PLAZO PARA RESOLVER EL RECLAMO	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
IMPROCEDENTE - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE QUEJA, EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO YA HABÍA CONCLUIDO VÍA RA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
IMPROCEDENTE - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - EMPRESA OPERADORA APLICA SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO ANTES DE LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
IMPROCEDENTE - NO CONSTESTACIÓN OPORTUNA - QUEJA ANTERIOR POR LA MISMA TRANSGRESIÓN YA HABÍA SIDO RESUELTA POR EL TRASU A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA ANALIZADA	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA DEL RECLAMO/ TODAS
ARCHIVAR	
ARCHIVAR (TODOS LOS SUPUESTOS)	TODAS

OM-132

Datos del expediente que se deben visualizar en el historial de expedientes presentados por el usuario titular

1 . Datos del expediente que se deben visualizar en el historial.

DATOS DEL EXPEDIENTE
Nombre del apelante/ quejoso
Apellido del apelante / quejoso
Número del servicio
materia de reclamo
submateria de reclamo
fecha de presentación de reclamo
fecha de presentación de recurso de apelación / queja
Razón social de la empresa operadora
Tipo de servicio
transgresión

OM-136

Motivos de encauzamiento y/o anulación del expediente

1. Motivos de encauzamiento.
2. Motivos de anulación del expediente (RA a RQJ o RA a Denuncia, u otros).

Motivos de Encauzamiento de expedientes
No es RA es RQJ
No es RQJ es RA

Motivos de anulación de expedientes a denuncia
No es RA es una denuncia
No es RQJ es una denuncia

OM-141

Elevación - Orden de agrupación de documentos en función a los documentos mínimos por tipo

DOCUMENTOS
Elevación del Expediente de RA
Carátula (sólo para expediente físicos)
Formulario de Reclamo
Poder (1ra instancia en caso el reclamo sea presentado por representante legal)
Recibo (si es reclamo por facturación)
Información adicional adjuntado en reclamo
Medios Probatorios
Resolución de primera instancia
Notificación de la resolución de primera instancia
Otra resolución
Formulario de Recurso de Apelación
Poder (2da instancia, en caso el RA sea por un representante distinto)
Información adicional adjuntado en RA
Descargos
Carta de elevación (sólo para expedientes físicos)
Listado (expediente digital)
Elevación del Expediente de RQJ
Carátula (solo para expedientes físicos)
Formulario de Reclamo (excepto en no permitir la presentación de reclamo
Poder (1ra instancia en caso el reclamo sea presentado por representante legal)
Recibo (si es reclamo por facturación)
Informacional adicional adjuntado en reclamo
Medios Probatorios
Resolución de primera instancia
Notificación de la resolución de primera instancia
Otra resolución
Formulario de Queja
Poder (2da instancia, en caso la RQJ sea por un representante distinto)
Informacional adicional adjuntado en RQJ
Descargos
Carta de elevación (sólo expediente físico)
Listado (solo expediente digital)

OM-158

Registro de montos a devolver. El sistema debe requerir a Asistente legal el registro del monto a devolver en las resoluciones fundadas o parcialmente fundadas de manera previa a su envío para el Revisor/ Coordinador Legal o envío para Sala Unipersonal o Colegiada. El sistema debe determinar las materias de reclamos/ trasgresiones y sentidos en los cuales se requiere el registro del monto a devolver de manera obligatorio.

1. Reglas para definición de importes a devolver

Materia	Tipo de registro	Regla	Sentido	Monto a devolver (Opciones a registrar)
Facturación y cobro	Obligatorio	El sistema no deber permitir el envío del proyecto de resolución final al Revisor/ Coordinador Legal o Sala Unipersonal o Colegiada si no se ha registrado el monto, por única vez. En los demás casos el sistema consulta si se requiere modificar el monto a devolver (si/no)	Fundado y parcialmente fundado	Las opciones son: a) Monto reclamado es el monto a devolver. En este caso se verifica que el monto reclamado es correcto, dar click. b) Monto a devolver. En este caso, se edita el monto a devolver, ya sea mayor o menor, dar click. c) Monto a devolver no determinado, si no se cuenta con la información, dar click
Demas materias	Opcional	El sistema consulta si se requiere ingresar el monto a devolver (si/no). Si marca si se generan las opciones de monto a devolver (Opciones a registrar)	Fundado y parcialmente fundado	

2. Expediente de queja

Materia	Tipo de registro	Regla	Sentido	Monto a devolver (Opciones a registrar)
Falta de respuesta (solo para reclamos de facturación y cobro)	Obligatorio	El sistema no deber permitir el envío del proyecto de resolución final al Revisor/ Coordinador Legal o Sala Unipersonal o Colegiada si no se ha registrado el monto, por única vez. En los demás casos el sistema consulta si se requiere modificar el monto a devolver (si/no)	Fundado y parcialmente fundado	Las opciones son: a) Monto reclamado es el monto a devolver. En este caso se verifica que el monto reclamado es correcto, dar click. b) Monto a devolver. En este caso, se edita el monto a devolver, ya sea mayor o menor, dar click. c) Monto a devolver no determinado, si no se cuenta con la información, dar click
Falta de respuestas (demás materias)	Opcional	El sistema consulta si se requiere ingresar el monto a devolver (si/no). Si marca si se generan las opciones de monto a devolver (Opciones a registrar)	Fundado y parcialmente fundado	
Otras trasgresiones	Opcional	El sistema consulta si se requiere ingresar el monto a devolver (si/no). Si marca si se generan las opciones de monto a devolver (Opciones a registrar)	Fundado y parcialmente fundado	

6.5. ANEXO 5 - ALTERNATIVA # 1_DIAGRAMA DE INTERACCIÓN

Diagrama de interacción del Proceso de Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de Sanciones – A1

- Solicitud de Abierto por Cargo
- Información Adicional de RA y RQJ
- Denuncia
- Documentación Adicional de Denuncia
- Abiertos por cargo

- Registro de observaciones de la documentación del usuario (Documentación Adicional de Denuncia)

- Cartas de Cumplimiento
- Cumplimiento
- Cartas de elevación
- Expediente
- Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas
- Documentación Adicional de Denuncias
- Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS
- Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción
- Recurso de reconsideración del PAS
- Recurso de apelación del PAS
- Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros
- Respuesta a Casos Especiales
- Abierto de Oficio
- Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)

- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de RA y RQJ)

Leyenda

- DAPU
- Usuarios
- Empresas Operadoras (EO)
- Servidores del OSIPTEL
- Entidades / usuarios
- Sistema de Trámite Doc. del OSIPTEL
- Sistema de Denuncias
- Sistema de Gestor Documental
- Alternativa tecnológica Nº 1
- Alternativa tecnológica Nº 3
- Oficina de Administración y Finanzas
- Procuraduría Pública
- Diario El Peruano
- Archivo Central
- Sistema de Expedientes
- Sistema de 2da Instancia del OSIPTEL
- Sistema de Sanciones
- Sistema de Solución De Reclamos
- Alternativa tecnológica Nº 2
- Portal web del OSIPTEL

P01. Recepción de la Documentación

P01.1. Recepción de la documentación

TD SR E D S SR

- Expediente Electrónico (Carta de Elevación/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto de Oficio/Abierto por cargo)
- Documentación ((Carta de cumplimiento / cumplimiento / información adicional de recursos de apelación y quejas)

- Errores identificados en resoluciones

- Documentación (Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncias)

- Correo indicando que la denuncia no procede

- Documentación (Respuesta a Casos Especiales)

- Información del caso especial

- Respuesta (caso no procede / no corresponde a una infracción)

- Registro de observaciones de la documentación de empresa operadora (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)

- Casos especiales con infracción identificada

- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))

- Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS / Informe Final de Instrucción
- Recurso de reconsideración / apelación del PAS
- Documentación Adicional del Expediente PAS

- Resoluciones de multa firmes
- Memorando

- Versión pública de la resolución

- Resoluciones con faltas "Graves" y "Muy graves"

P02. Análisis y Pronunciamiento

- Memorando informando decisión del Poder Judicial

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

P02.3. Revisión de Casos Especiales

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

SR E D S SR GD

P04. Verificación e Imposición de Sanciones

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

SR S 2 GD SR 2

- Memorandos a Procuraduría Pública

- Constancias de notificación de resolución de trámite

- Memorando de derivación

- Proveídos de anulación de expedientes

- Resoluciones
- Cartas a la EO
- Proveídos de anulación de expediente
- Proveídos de encauzamiento

- Resoluciones Proveídos de anulación de resoluciones

- Errores identificados en resoluciones

- Cartas a EEOO

- Expediente electrónico

- Análisis del cumplimiento de resoluciones

- Análisis del cumplimiento de denuncias

- Informes de evaluación y verificación

- Resoluciones apeladas

- Resoluciones
- Cartas a EEOO

- Actas Físicas de Informe oral

P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

SR E D S SR

- Cartas a usuarios

- Cartas a EEOO

- Notificación exitosa
- Publicación por Edicto
- Publicación en el portal institucional

- Acta de cita

- Constancias / cargos de la Notificación Física de la Documentación

- Files por tipo documental

- Actas Físicas de Audiencia / Cita / Lectura de Expediente

P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

SR E S SR

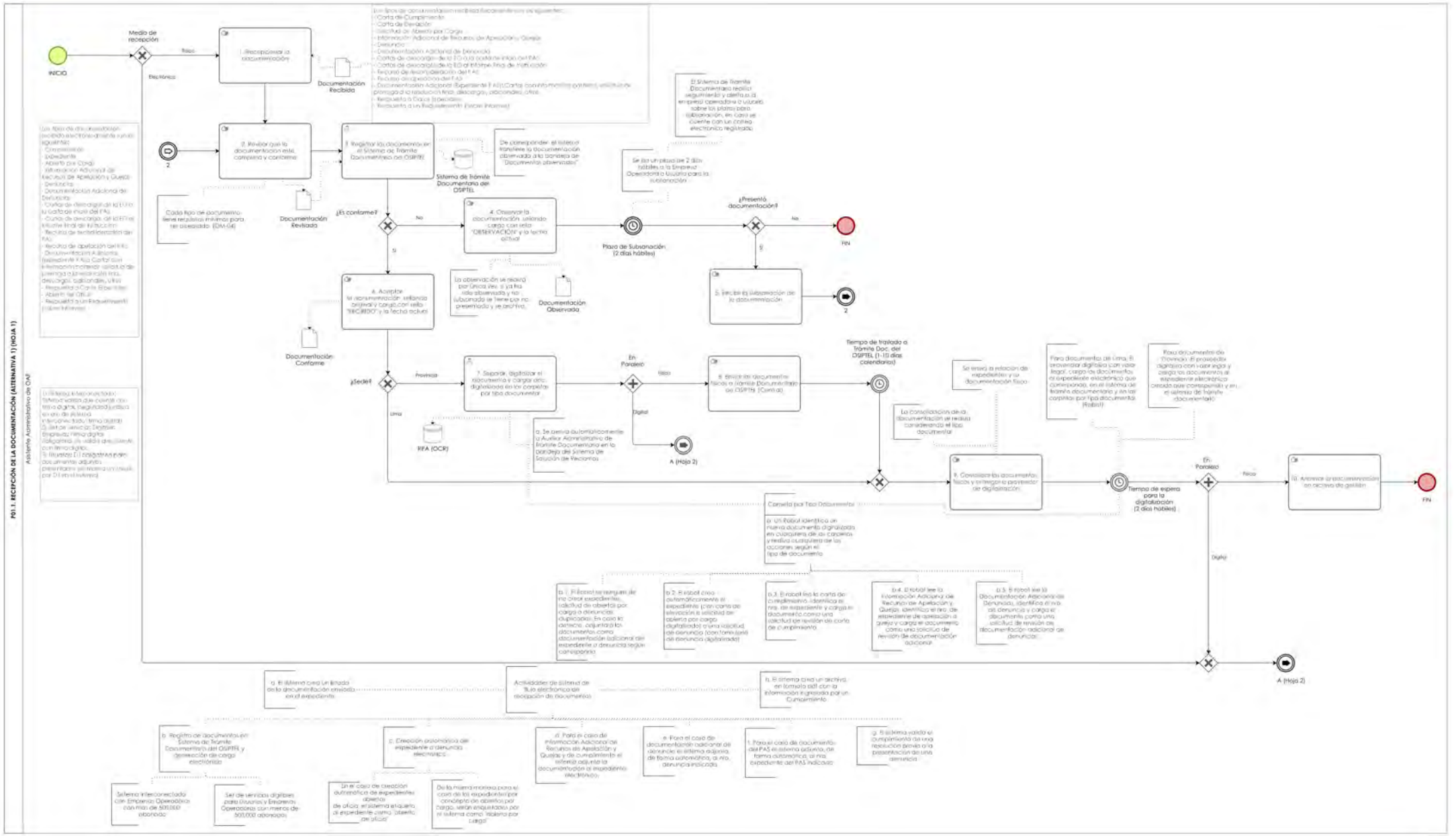
Alternativa de Procesos	abiertos de oficio aplica para:	Abiertos por cargo aplica para:	Recepción de documentación digital	Valor de la digitalización en provincias	Sello de tiempo	Expediente electrónico	Sistema de segunda instancia de Sanciones
A1	Sólo para grandes empresas	Pequeñas Empresas	Simple	Sin valor legal	No	Expediente	Se incluye
A2			Debe ser firmada digitalmente y con sello de tiempo	Valor administrativo	Si	Expediente + Cuadernos auxiliares	Se integra con sistema de OSIPTEL
A3	Ninguno	Grandes y pequeñas empresas					

6.6. ANEXO 6 – ALTERNATIVA # 1_DIAGRAMA DE PROCESO (COLABORADOR); BPMN 2.0

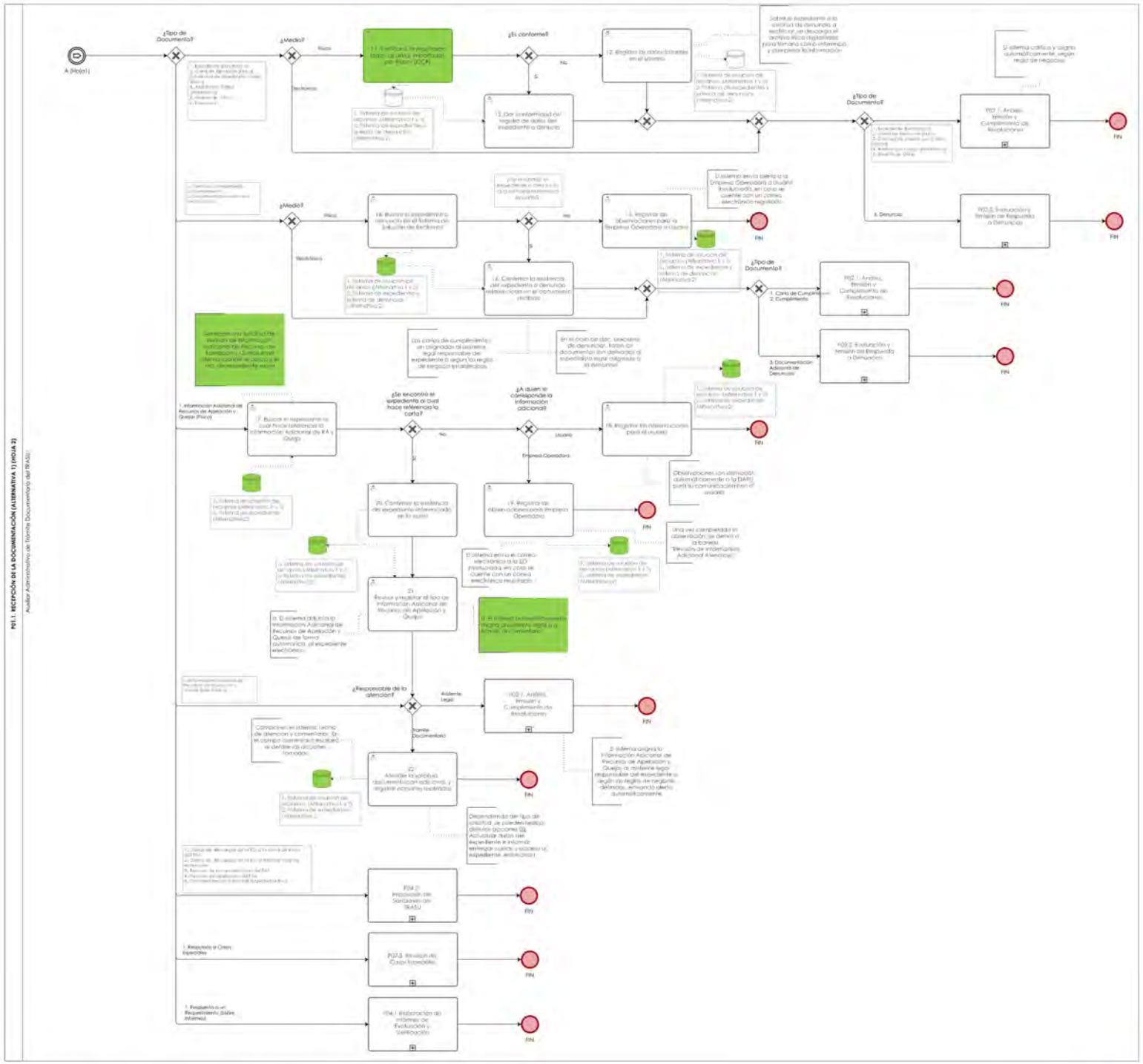
Diagrama de Proceso

P01.1. Recepción de la Documentación

(Alternativa 1 - Flujo de Colaborador)


P01.1: RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN (ALTERNATIVA 1) (HOJA 1)
Asistente Administrativo de OAF
INICIO
Medio de recepción
Físico
Electrónico
1. Recepcionar la documentación
Documentación Recibida
2. Revisar que la documentación esté completa y conforme
3. Registrar la documentación en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
¿Es conforme?
No
Si
4. Observar la documentación, sellando cargo con sello "OBSERVACIÓN" y la fecha actual
Plazo de Subsanación (2 días hábiles)
¿Presentó documentación?
FIN
5. Recibir la subsanación de la documentación
6. Acoplar la documentación, sellando original y cargo con sello "RECIBIDO" y la fecha actual
Documentación Observada
Documentación Revisada
Documentación Conforme
¿Sede?
Provincia
Lima
7. Separar, digitalizar el documento y cargar dato digitalizado en los carpetas por tipo documental
RPA (OCR)
En Paralelo
Físico
Digital
8. Enviar los documentos físicos a Trámite Documentario del OSIPTEL (Contrato)
A (Hoja 2)
Tiempo de traslado a Trámite Doc. del OSIPTEL (1-15 días calendarios)
9. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización
Tiempo de espera para la digitalización (2 días hábiles)
En Paralelo
Físico
Digital
10. Archivar la documentación en archivos de gestión
FIN
A (Hoja 2)
Los tipos de documentación recibida físicamente son los siguientes:
- Carta de Cumplimiento
- Carta de Ejecución
- Solicitud de Abierto por Cargo
- Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja
- Descargo
- Documentación Adicional de Denuncia
- Carta de desacargo de la ETO o la cedente intervinente PAS
- Carta de descargo de la ETO al Informe Final de Instrucción
- Recurso de Reconsideración del PAS
- Recurso de apelación del PAS
- Documentación Adicional (Expediente PAS) (Carta con información relevante, pruebas, solicitud de prórroga o la resolución final, descargo, alegatos, otros)
- Respuesta a Oficio Especiales
- Respuesta a un Requerimiento (Oficio Informe)
Los tipos de documentación recibida electrónicamente son los siguientes:
- Carta de Cumplimiento
- Carta de Ejecución
- Solicitud por Cargo
- Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja
- Descargo
- Documentación Adicional de Denuncia
- Carta de descargo de la ETO o la cedente intervinente PAS
- Carta de descargo de la ETO al Informe Final de Instrucción
- Recurso de Reconsideración del PAS
- Recurso de apelación del PAS
- Documentación Adicional (Expediente PAS) (Carta con información relevante, pruebas, solicitud de prórroga o la resolución final, descargo, alegatos, otros)
- Respuesta a Oficio Especiales
- Respuesta a un Requerimiento (Oficio Informe)
El Sistema de Trámite Documentario realiza seguimiento y alerta a la empresa operadora o usuario sobre los plazos para subsanación, en caso se cuente con un correo electrónico registrado
Se da un plazo de 2 días hábiles a la Empresa Operadora o Usuario para la subsanación
De corresponder, el usuario transfiere la documentación observada a la bandeja de "Documentos observados"
Cada tipo de documento tiene requisitos mínimos para ser aceptado (DM-04)
La observación se realiza por única vez, si ya fue observada y no subsanada se tiene por no presentado y se archiva.
Se verifica la relación de expedientes y la documentación física
Para documentos de Lima: El proveedor digitaliza con valor legal, carga los documentos al expediente electrónico que corresponda, en el sistema de trámite documentario y en las carpetas por tipo documental (Rabbit)
Para documentos de Provincia: El proveedor digitaliza con valor legal y carga los documentos al expediente electrónico creado que corresponda y en el sistema de trámite documentario
La consolidación de la documentación se realiza considerando el tipo documental
Cancela por Tipo Documental
a. Se genera automáticamente la Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario en la bandeja de Sistema de Solución de Vacantes
b. Un Robot identifica un nuevo documento digitalizado en cualquiera de las carpetas y realiza cualquiera de las acciones según el tipo de documento
b.1. El Robot verifica si en de no crear expediente, solicitud de abierto por cargo o denuncias duplicados. En caso lo detecte, adjunta los documentos como documentación adicional del expediente o denuncia según corresponda
b.2. El robot crea automáticamente el expediente (con carta de elevación a solicitud de abierto por cargo digitalizado) o una solicitud de denuncia (con formulario de denuncia digitalizado)
b.3. El robot lee la carta de cumplimiento, identifica el nro. de expediente y carga el documento como una solicitud de revisión de carta de cumplimiento
b.4. El robot lee la Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja, identifica el nro. de expediente de apelación o queja y carga el documento como una solicitud de revisión de documentación adicional
b.5. El robot lee la Documentación Adicional de Denuncia, identifica el nro. de denuncia y carga el documento como una solicitud de revisión de documentación adicional de denuncia
a. El sistema crea un archivo en formato pdf con la información ingresada por un Cumplimiento
Actividades del Sistema de Trámite electrónico de recepción de documentos
b. El sistema crea un archivo en formato pdf con la información ingresada por un Cumplimiento
c. Creación automática de expediente o denuncia electrónico
Un caso de creación automática de expedientes abiertos de oficio, el sistema etiqueta al expediente como "abierto de oficio"
De la misma manera para el caso de los expedientes por cargo, serán etiquetados por el sistema como "abierto por cargo"
d. Para el caso de información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas y de cumplimiento el sistema adjunta la documentación al expediente electrónico.
e. Para el caso de documentación adicional de denuncia: el sistema adjunta, de forma automática, al nro. denuncia indicada.
f. Para el caso de documento del PAS el sistema adjunta, de forma automática, al nro. expediente del PAS indicado
g. El sistema valida el cumplimiento de una resolución previa a la presentación de una denuncia
Sistema interconectado con Empresas Operadoras con más de 500,000 abonados
Ser de servicios digitales para Usuarios y Empresas Operadoras con menos de 500,000 abonados

FOLIO: 424



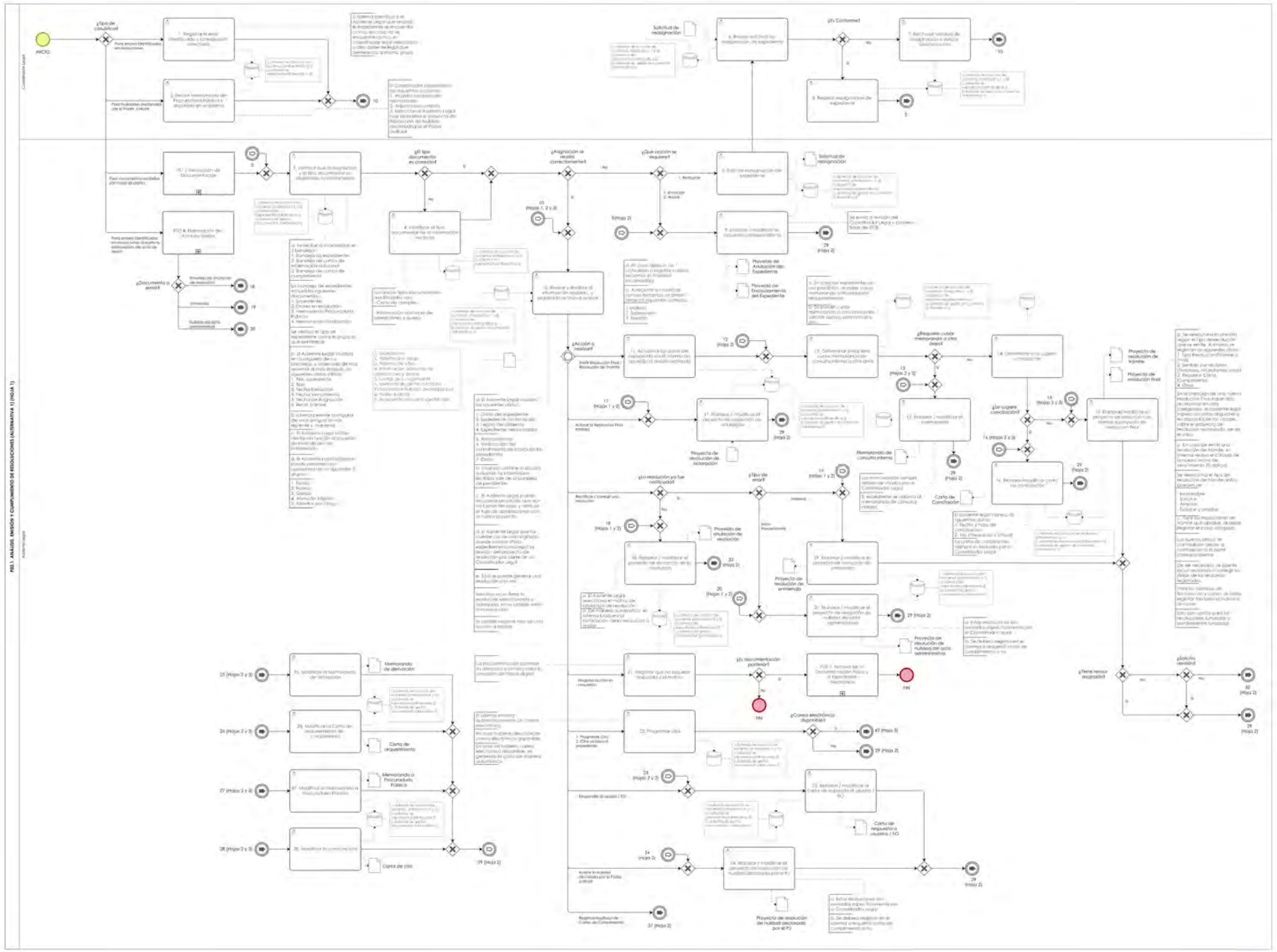
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 425

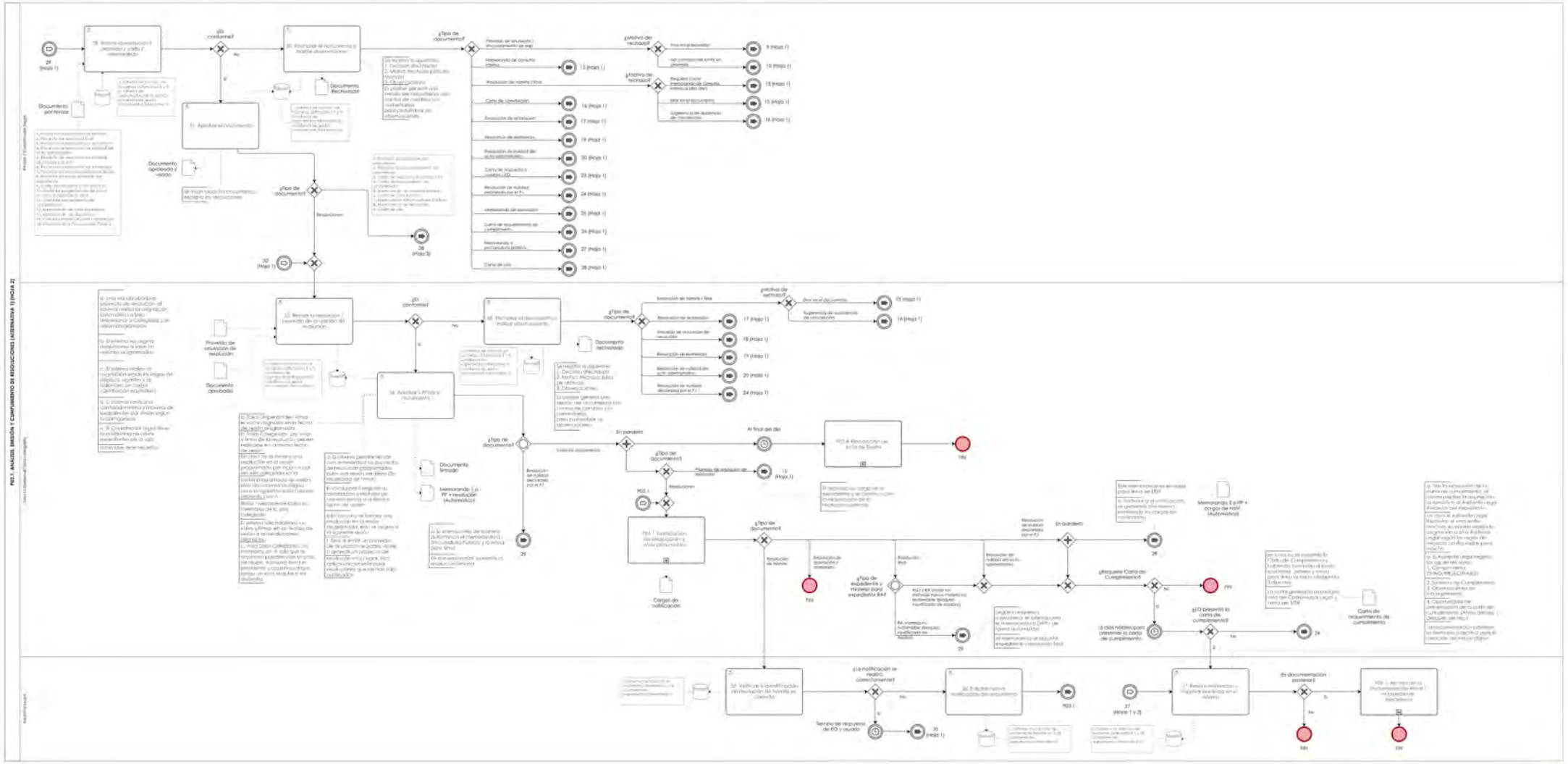
Diagrama de Proceso

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

(Alternativa 1 - Flujo de Colaborador)


FS2.1. ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (ALTERNATIVA 1) (HOJA 1)
Coordinación Legal
Auxiliar/o Legal
INICIO
¿Tipo de calificación?
Para errores identificados en resoluciones.
Para nulidades declaradas por el Poder Judicial
1. Registra el acto (nulidad, aclaración, corrección).
2. Revisar razonabilidad de: Plazo, afectación del fallo y fundamento en el petitorio.
10
¿Es Conforme?
No
Si
6. Realizar validación de resolución y archivo definitivo.
5. Realiza reasignación de expediente
5
10
Solicitud de reasignación
4. Revisar solicitud de reasignación de expediente
Solicitud de reasignación
Para incidentalistas recibidos por mesa de partes.
Para errores identificados en mesa como durante la elaboración de acta de sesión
FS1.1. Recepción de Documentación
FS1.4. Elaboración de Actas de Sesión
¿Documento a emitir?
Providencia de impulso de resolución
Omisión
Nulidad declarada judicialmente
18
19
20
1. Verificar que la asignación y el flujo documentario sea el requerido. Si corresponde
¿El tipo documentario es correcto?
No
4. Modificar el flujo documentario de la información recibida
¿Asignación se realizó correctamente?
Si
No
10 (Hoja 1, 2 y 3)
¿Que acción se requiere?
1. Reasignar
2. Archivar
5. Solicitar reasignación de expediente
Solicitud de reasignación
Viene 2)
7. Procesar / modificar la resolución y proyecto adjunto
29 (Hoja 2)
Se envía a revisión del Coordinador Legal y continúa hasta el 6.
6. Revisar y derivar la información recibida, y registrar la acción a realizar
Providencia de Actuación del Expediente
Providencia de Encaminamiento del Expediente
¿Acción a realizar?
Emitir Resolución Final / Resolución de Trámite
1. Actualizar los datos del expediente en el sistema de seguimiento de documentos
12 (Hoja 2)
13. Determinar (mas) tiempo para la recepción de consulta interna o tercera parte
¿Requiere cursar memorando a otra área?
Si
No
3. Elaborar y modificar el memorando
Proyecto de resolución de trámite
Proyecto de resolución final
13 (Hoja 2 y 3)
4. Elaborar y modificar el oficio
17 (Hoja 1 y 2)
11. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de aclaración
29 (Hoja 2)
Activar la Resolución final emitida
Proyecto de resolución de aclaración
12. Revisar / modificar el memorando
Memorando de consulta interna
29 (Hoja 2)
¿Se requiere conciliación?
15 (Hoja 2 y 3)
Si
No
Carta de Conciliación
14 (Hoja 2 y 3)
14. Revisar / modificar carta de conciliación
29 (Hoja 2)
15. Elaborar / modificar el proyecto de resolución con interés y actualización de liquidación final
Proyecto de resolución de trámite
Proyecto de resolución final
¿En resolución ya fue notificada?
Si
No
Rectificar / corregir una resolución
18 (Hoja 1 y 2)
Proyecto de anulación de resolución
18. Revisar / modificar el proyecto de anulación de la resolución
32 (Hoja 2)
¿Tipo de error?
Material
Valor Procesal
19 (Hoja 1 y 2)
Los memorandos vencen, retornan de resolución de Conciliación Legal
El escalamiento se refiere a la intervención de consulta interna
19. Revisar / modificar el proyecto de resolución de material
Proyecto de resolución de enmienda
20 (Hoja 1 y 2)
20. Revisar / modificar el proyecto de resolución de nulidad de acto administrativo
29 (Hoja 2)
Proyecto de resolución de nulidad de acto administrativa
¿Tiene revisor asignado?
¿Solicita revisión?
No
Si
32 (Hoja 2)
29 (Hoja 2)
25 (Hoja 2 y 3)
26 (Hoja 2 y 3)
27 (Hoja 2 y 3)
28 (Hoja 2 y 3)
25. Modificar la resolución de derivación
Memorando de derivación
26. Modificar la Carta de requerimiento de cumplimiento
Carta de requerimiento
27. Modificar el Memorando o Proveído para Archivo Definitivo
Memorando o Proveído para Archivo Definitivo
28. Modificar la carta de cese
Carta de cese
29 (Hoja 2)
¿Es descontinuación parcial?
Si
No
FIN
FIN
21. Registrar que no requiere respuesta y el motivo
FS2.1. Archivo de la Documentación Física y el expediente electrónico
¿Correo electrónico disponible?
Si
No
22. Programar cita
42 (Hoja 3)
29 (Hoja 2)
23 (Hoja 2 y 3)
23. Remitir / modificar la carta de suspensión al usuario / IO
Carta de respuesta a usuario / IO
24 (Hoja 2)
24. Elaborar y modificar el proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ
29 (Hoja 2)
Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ
31 (Hoja 2)

FOLIO: 427



FOLIO: 428

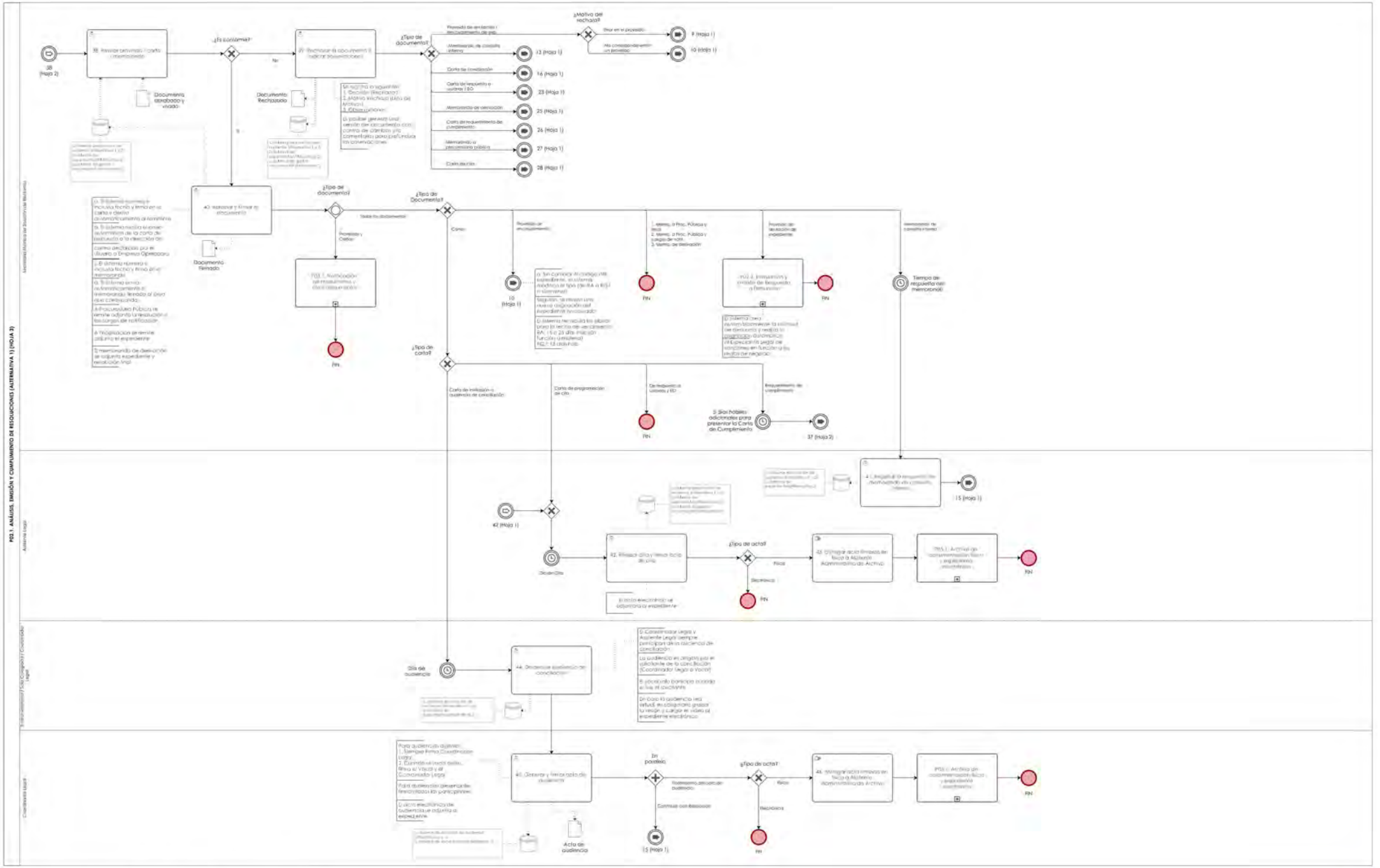
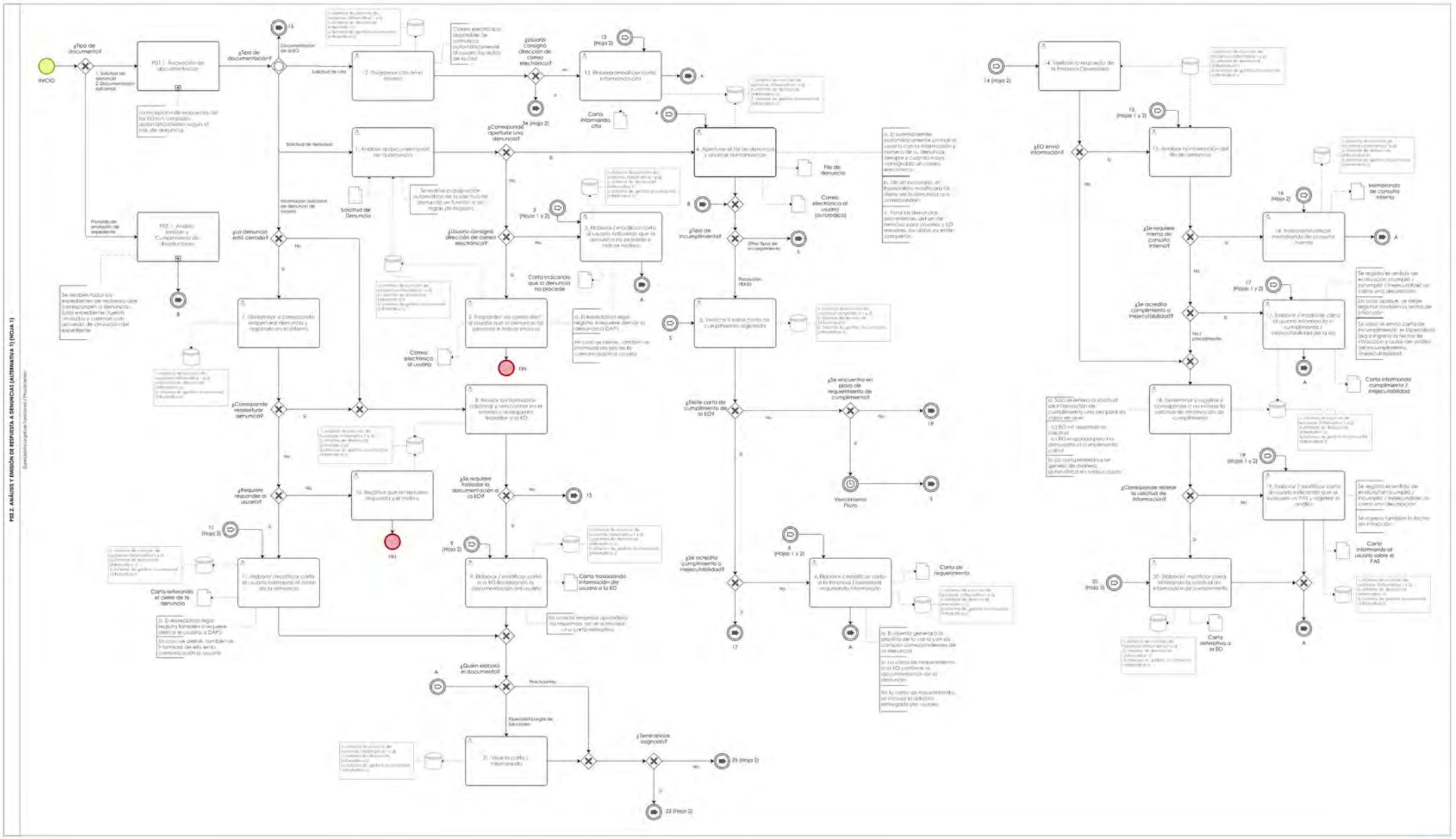

P22.1: ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (ALTERNATIVA 1) (HOJA 3)
Secretaria Técnica de Tribunal
Asistente Legal
Coordinador Legal / Coordinador Legal
Coordinador Legal
¿Es conforme?
¿Tipo de documento?
¿Motivo del rechazo?
Documento aprobado y visado
Documento Rechazado
40. Notificar y firmar la resolución
Documento firmado
¿Tipo de documento?
¿Tipo de Documento?
¿Tipo de carta?
Tiempo de respuesta del memorando
Día de audiencia
44. Desarrollar audiencia de conciliación
45. Generar y firmar acta de audiencia
¿En paralelo
¿Tipo de acta?
Acta de audiencia
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo
FOLIO: 429

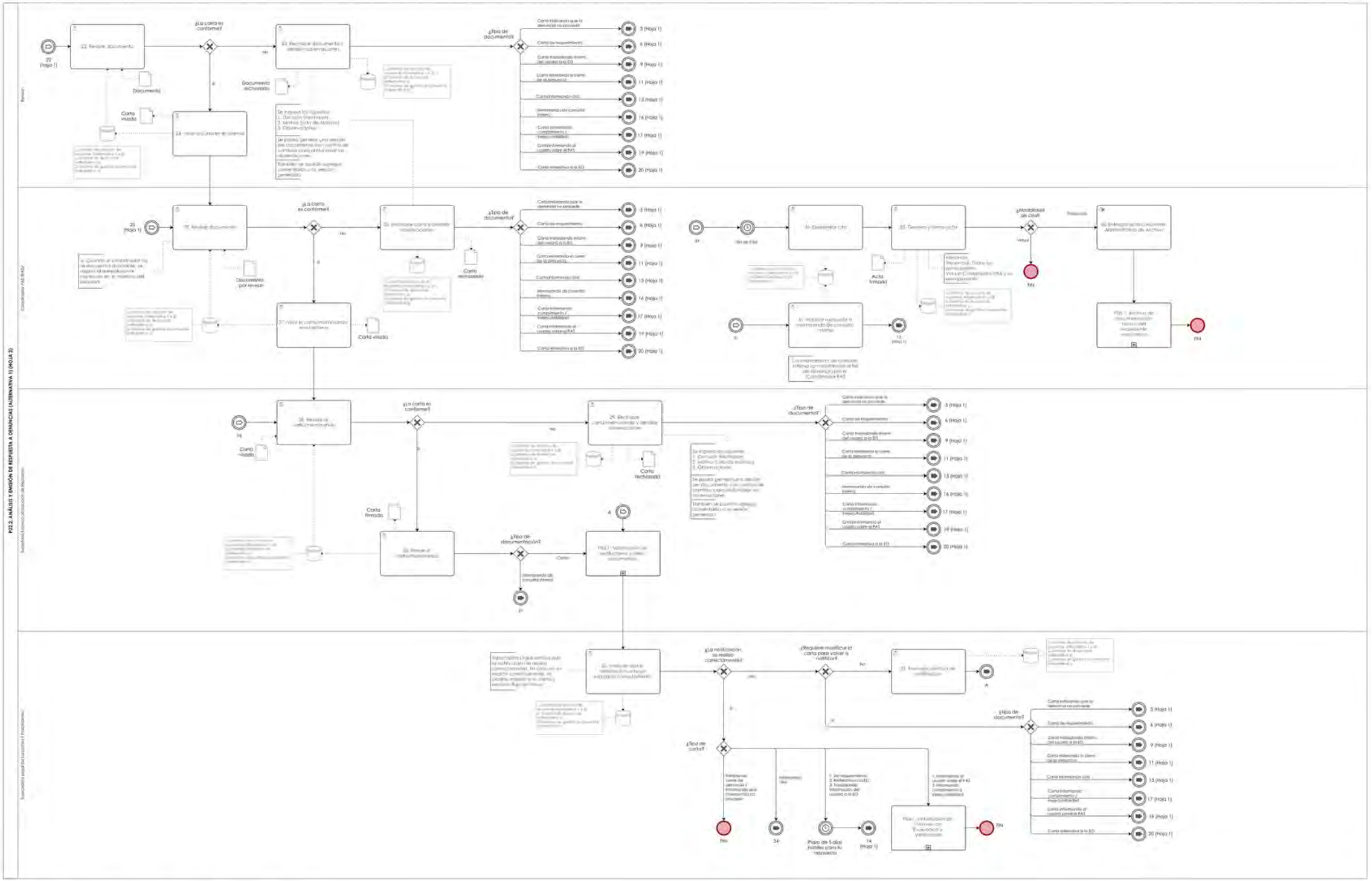
Diagrama de Proceso

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 1 - Flujo de Colaborador)


P02.2. ANÁLISIS Y EMISIÓN DE RESPUESTA A DENUNCIAS (ALTERNATIVA 1) (HOJA 1)
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
INICIO
¿Tipo de documento?
P01.1 Recepción de documentación
¿Tipo de documentación?
Solicitud de Alta
Solicitud de denuncia
Información adicional de denuncia recibida
Proyecto de anulación de expediente
P02.1 Análisis, emisión y Cumplimiento de Resoluciones
¿La denuncia está cerrada?
¿Corresponde reabrir/dar denuncia?
¿Requiere responder al usuario?
¿Usuario consignó dirección de correo electrónico?
¿Corresponde aperturar una denuncia?
¿Se requiere trasladar la documentación a la EO?
¿Quién elaboró el documento?
Fraccionales
Especialista Legal de Sanciones
¿Tiene tareas asignadas?
¿Se encuentra en plazo de requerimiento de cumplimiento?
¿Se acredita cumplimiento o inejecutabilidad?
¿Corresponde retirar la solicitud de información?
¿EO envió información?
¿Se requiere mejora de consulta interna?
¿Se acredita cumplimiento o inejecutabilidad?
¿Corresponde retirar la solicitud de información?
Vencimiento Plazo
Carta referenda el cierre de la denuncia
Carta trasladando información del usuario a la EO
Carta de requerimiento
Carta informando cumplimiento / inejecutabilidad
Memorando de consulta interna
Carta informando al usuario sobre el PAS
Carta referativa a la EO
FIN

FOLIO: 431



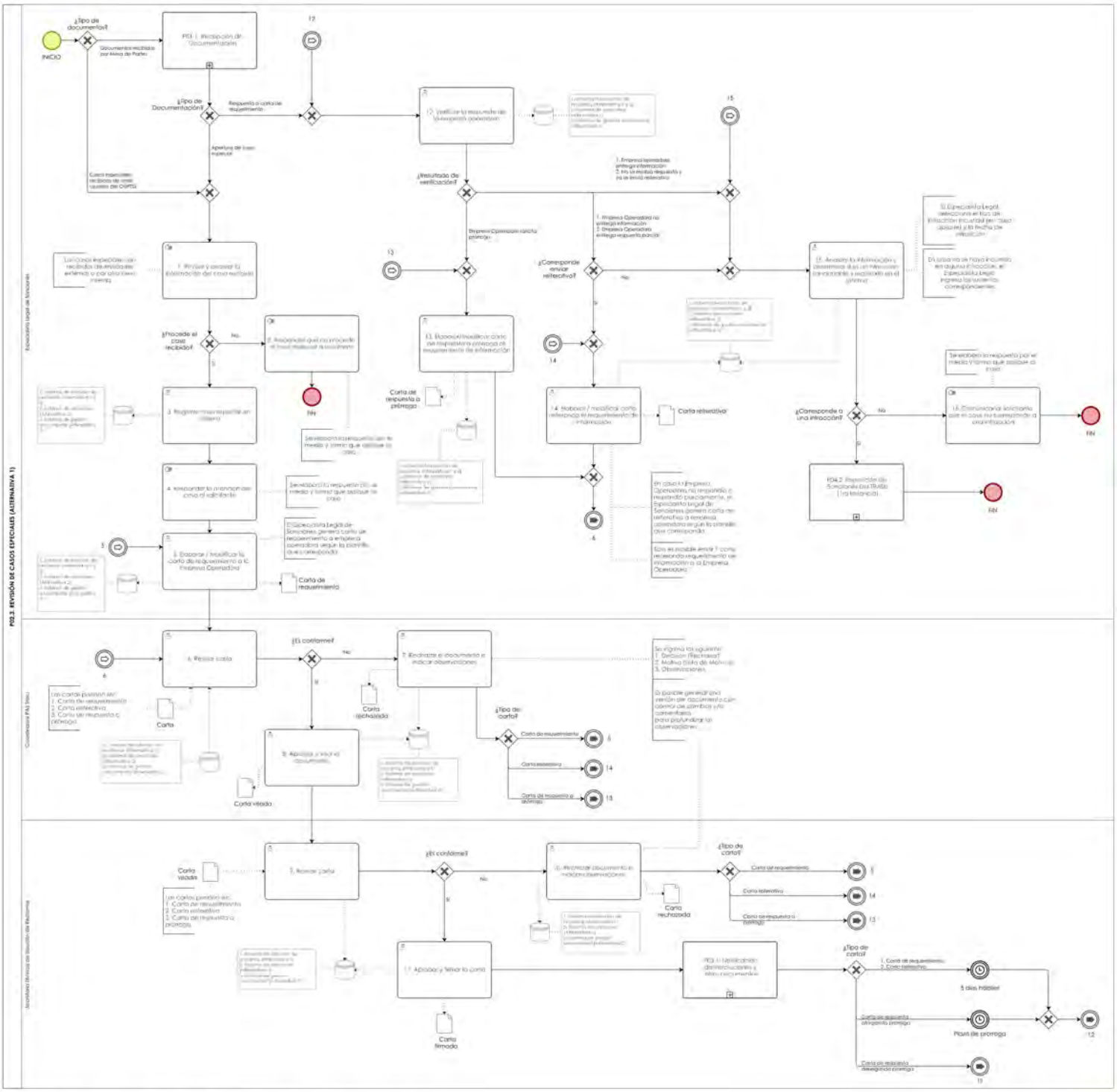
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 432

Diagrama de Proceso

P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 1 - Flujo de Colaborador)

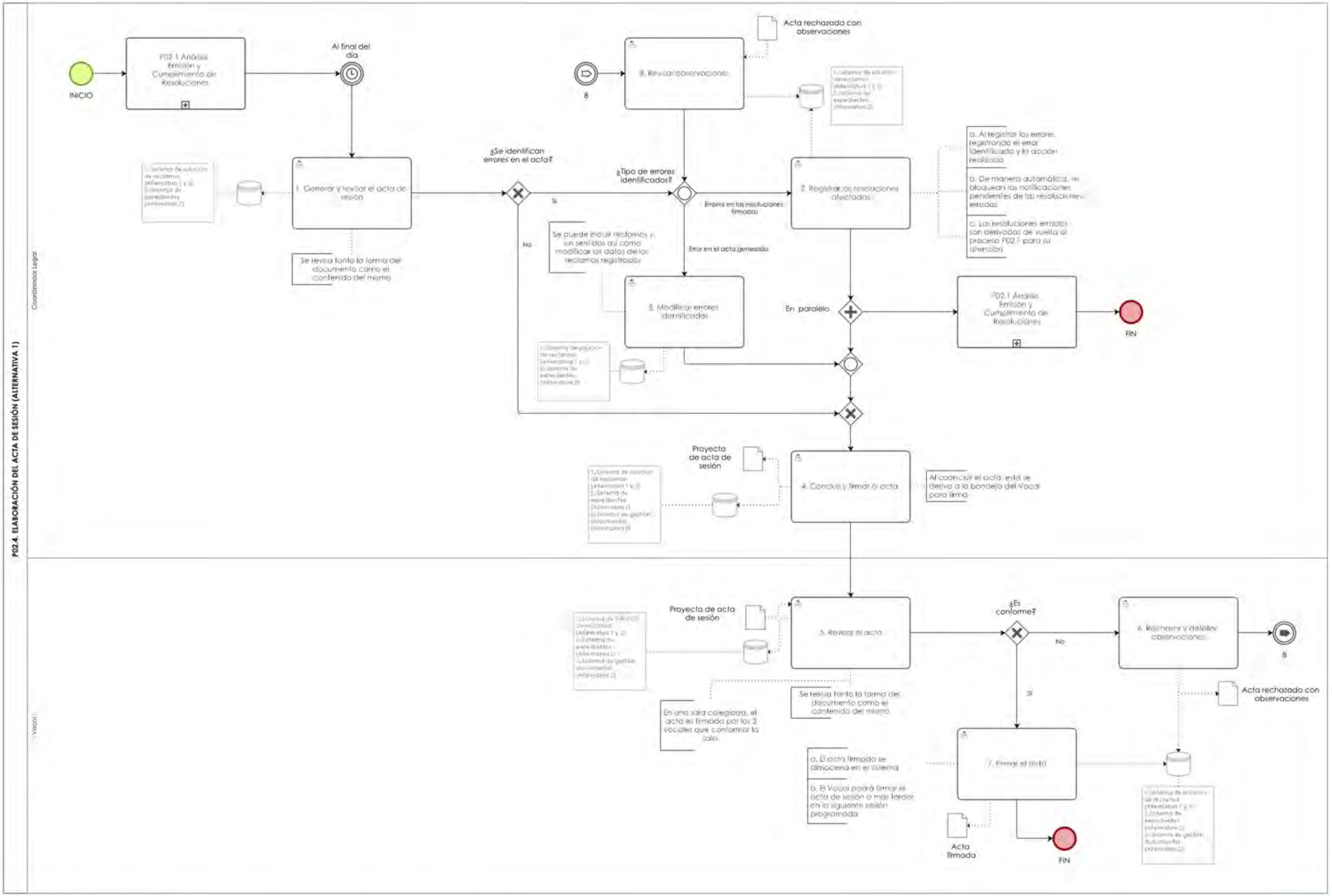


Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

Diagrama de Proceso

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 1 - Flujo de Colaborador)



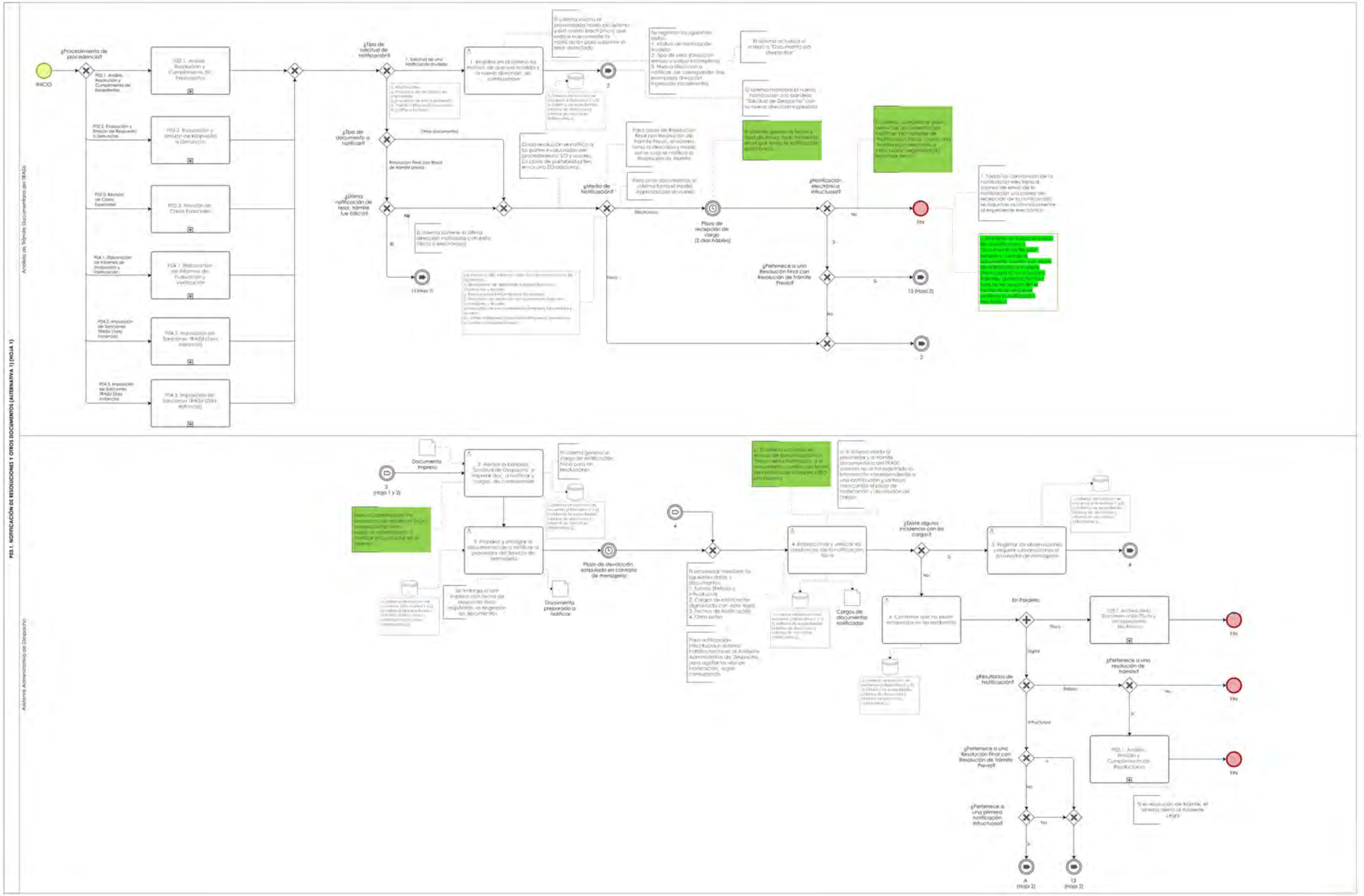
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 436

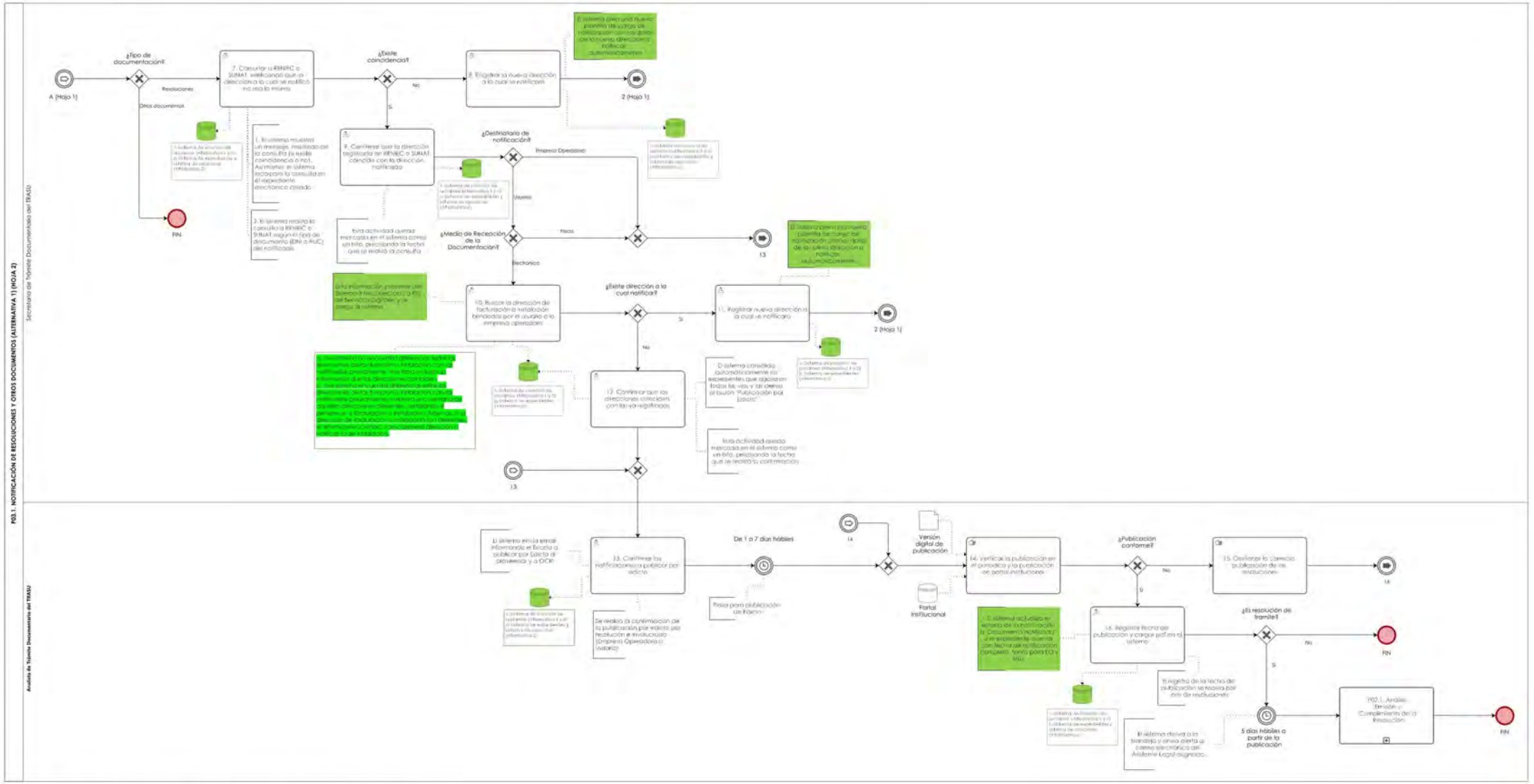
Diagrama de Proceso

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 1 - Flujo de Colaborador)


P03.1. NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES Y OTROS DOCUMENTOS (ALTERNATIVA 1) (HOJA 1)
Analista de Trámite Documentario del TRASU
Asistente Administrativo de Despacho
INICIO
¿Procedimiento de procedencia?
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Precedentes
P02.2. Evaluación y Emisión de Requisito o Denuncias
P02.3. Revisión de Casos Especiales
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era instancia)
P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da instancia)
¿Tipo de solicitud de notificación?
¿Tipo de documento a notificar?
¿Última notificación de resol. trámite fue física?
¿Medio de Notificación?
¿Notificación electrónica infructuosa?
¿Pertenece a una Resolución final con Resolución de Trámite Previo?
Plazo de recepción de cargo (2 días hábiles)
FIN
Documento Impreso
¿Existe alguna incidencia con los cargos?
En Paralelo
¿Resultados de Notificación?
¿Pertenece a una Resolución final con Resolución de Trámite Previo?
¿Pertenece a una primera notificación infructuosa?
P03.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

FOLIO: 438



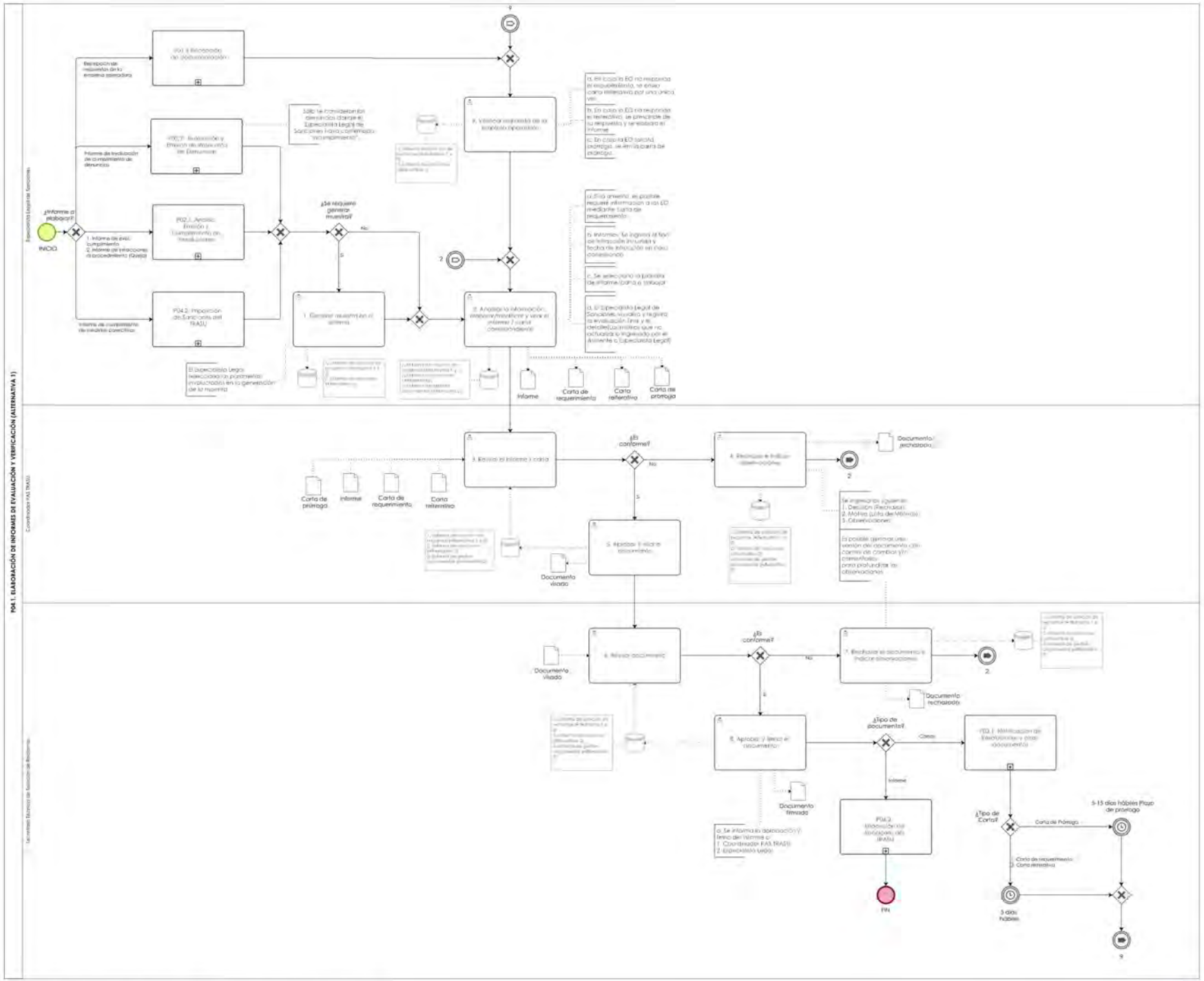
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 439

Diagrama de Proceso

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 1 - Flujo de Colaborador)



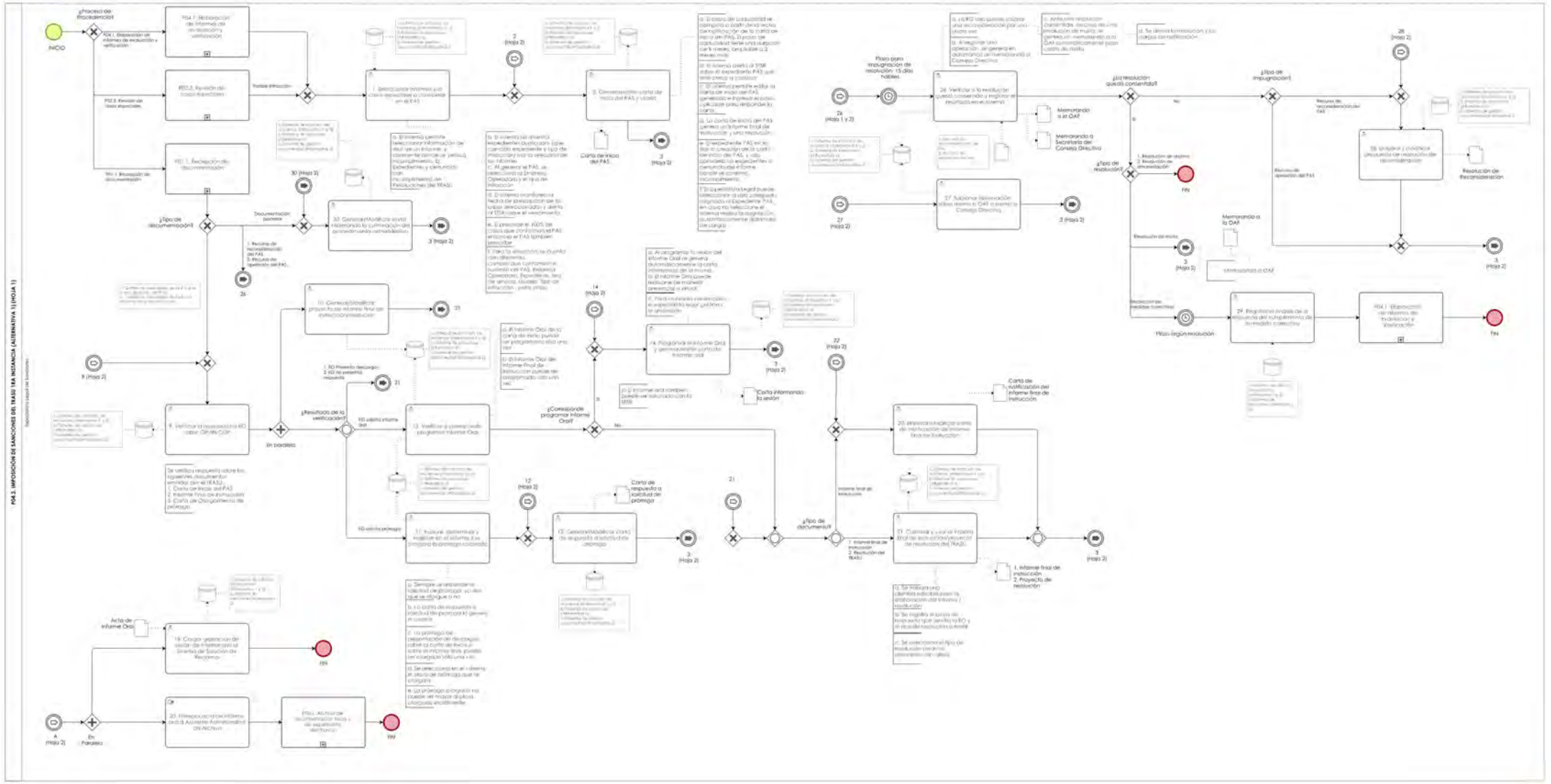
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 441

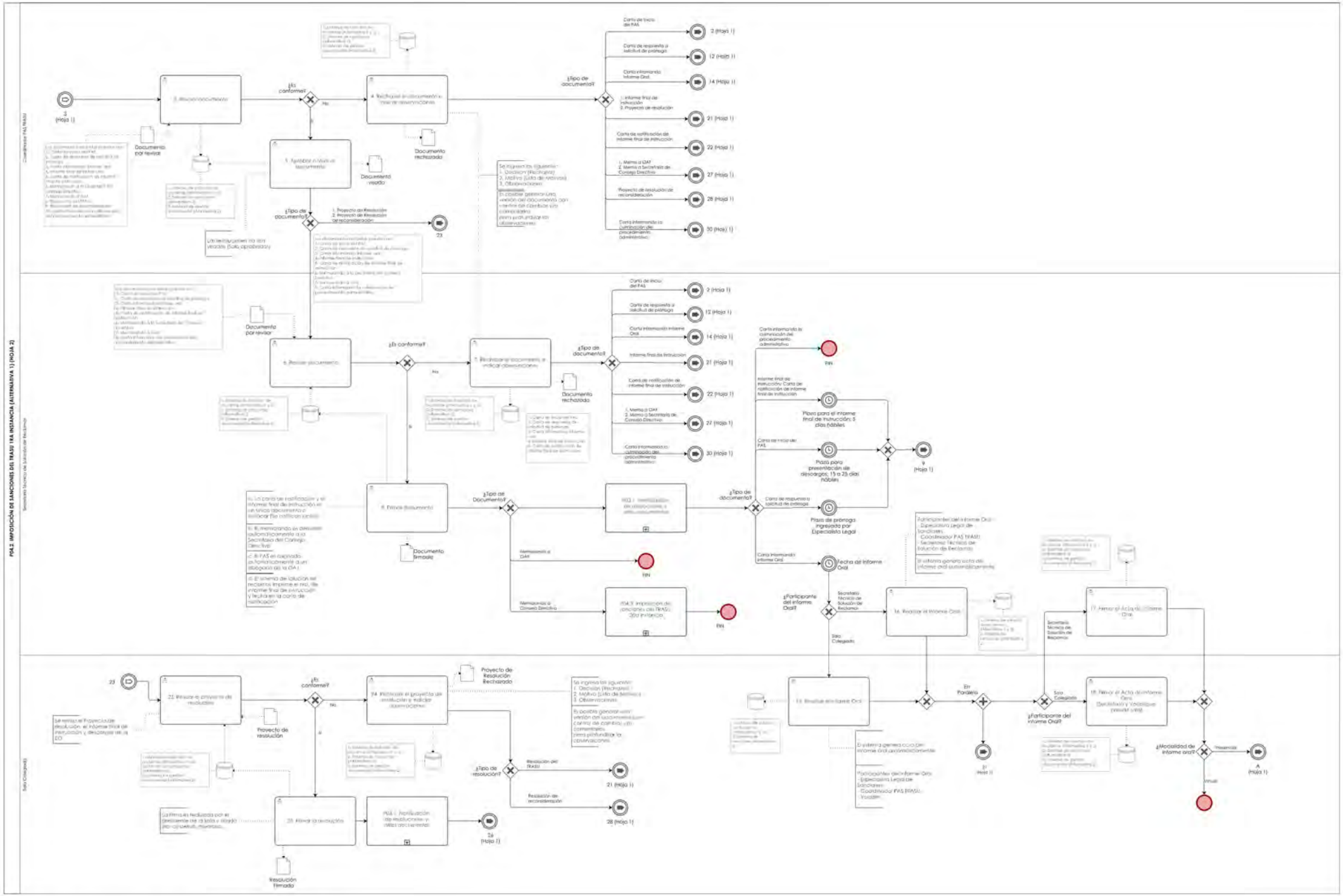
Diagrama de Proceso

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

(Alternativa 1 - Flujo de Colaborador)


P342. IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU TRA INSTANCIA (ALTERNATIVA 1) (HOJA 1)
Responsable Legal (en Sanciones)
INICIO
¿Procesa de Procedencia?
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación
P04.7. Elaboración de informes de evaluación y verificación
P02.3. Revisión de casos especiales
P01.1. Recepción de documentación
¿Tipo de documentación?
Documentación faltante
Documentación completa
1. Recurso de reconsideración del PAS
2. Recurso de apelación del PAS
26
30 (Hoja 2)
30. Generar/Modificar oficio notificando la culminación del procedimiento administrativo
3 (Hoja 2)
9 (Hoja 2)
9. Verificar la recepción del oficio con OP-INI/OP
En paralelo
¿Resultado de la verificación?
NO cubrió informe final
NO cubrió el plazo
10. Generar/Modificar proyecto de informe final de infracción/sanción
21
1. SI Presenta descargo; 2. NO lo presentó; responde
21
13. Verificar y corregir/ratificar/generar Informe Oral
¿Corresponde programar Informe Oral?
No
Si
14 (Hoja 2)
14. Programar el Informe Oral y generar/redactar carta de Informe oral
3 (Hoja 2)
Carta informando la sesión
22 (Hoja 2)
22. Generar/Modificar oficio de notificación del Informe final de Instrucción
Carta de notificación del Informe final de Instrucción
12 (Hoja 2)
12. Generar/Modificar Carta de respuesta a solicitud de prórroga
Carta de respuesta a solicitud de prórroga
2 (Hoja 2)
17. Evaluar, determinar y registrar en el sistema, si se otorgará la prórroga solicitada
21
¿Tipo de documento?
1. Informe final de instrucción
2. Resolución del TRASU
21. Culminar y validar Informe final de instrucción/proyecto de resolución del TRASU
3 (Hoja 2)
1. Informe final de instrucción
2. Proyecto de resolución
Acta de Informe Oral
19. Cargar y gestionar de cese de infracción en el Sistema de Sanción de Reciama
FIN
A (Hoja 2)
En Paralelo
20. Notificación electrónica a través de Asistente Administrativo OR-INC/Virtual
P02.4. Archivar documentación física y de expediente electrónico
FIN
Pasa para impugnación de resolución: 15 días hábiles
24 (Hoja 1 y 2)
24. Verificar si la resolución quedó consentida y registrar el resultado en el sistema
Memorando a la OAF
Memorando a Secretaría del Consejo Directivo
¿La resolución quedó consentida?
Si
No
¿Tipo de impugnación?
Recurso de reconsideración del PAS
Recurso de apelación del PAS
28 (Hoja 2)
28. Preparar y coordinar presentación del recurso de reconsideración
Resolución de Reconsideración
3 (Hoja 2)
¿Tipo de resolución?
1. Resolución de archivo 2. Resolución de amonestación
FIN
Resolución de multa
3 (Hoja 2)
Memorando a la OAF
Memorandos a OAF
Resolución que medidas correctivas
Pasa según resolución
27 (Hoja 2)
27. Subsana Ejecución sobre asunto a OAF o asunto a Consejo Directivo
3 (Hoja 2)
29. Registrar/Analizar de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación
FIN

FOLIO: 443



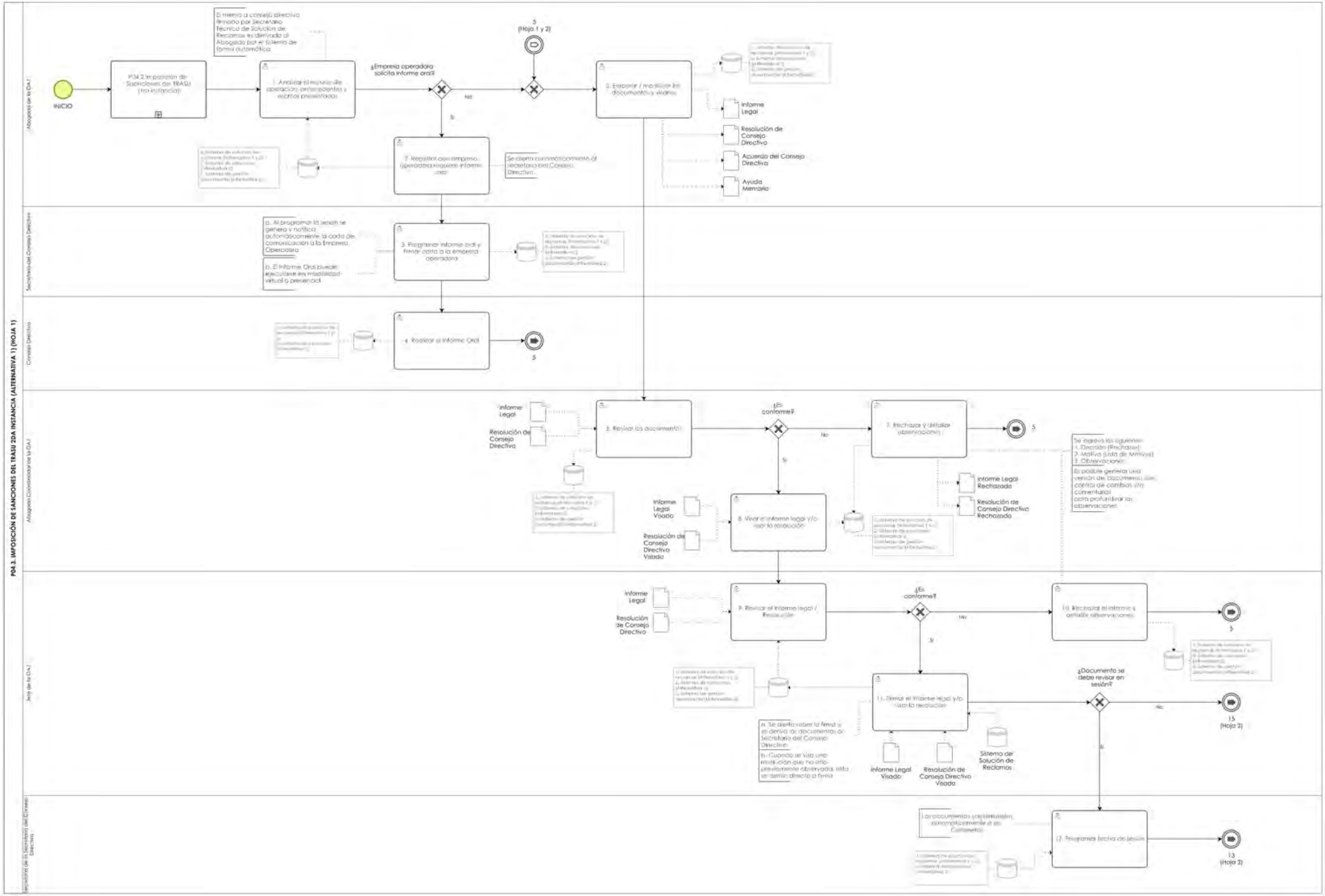
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 444

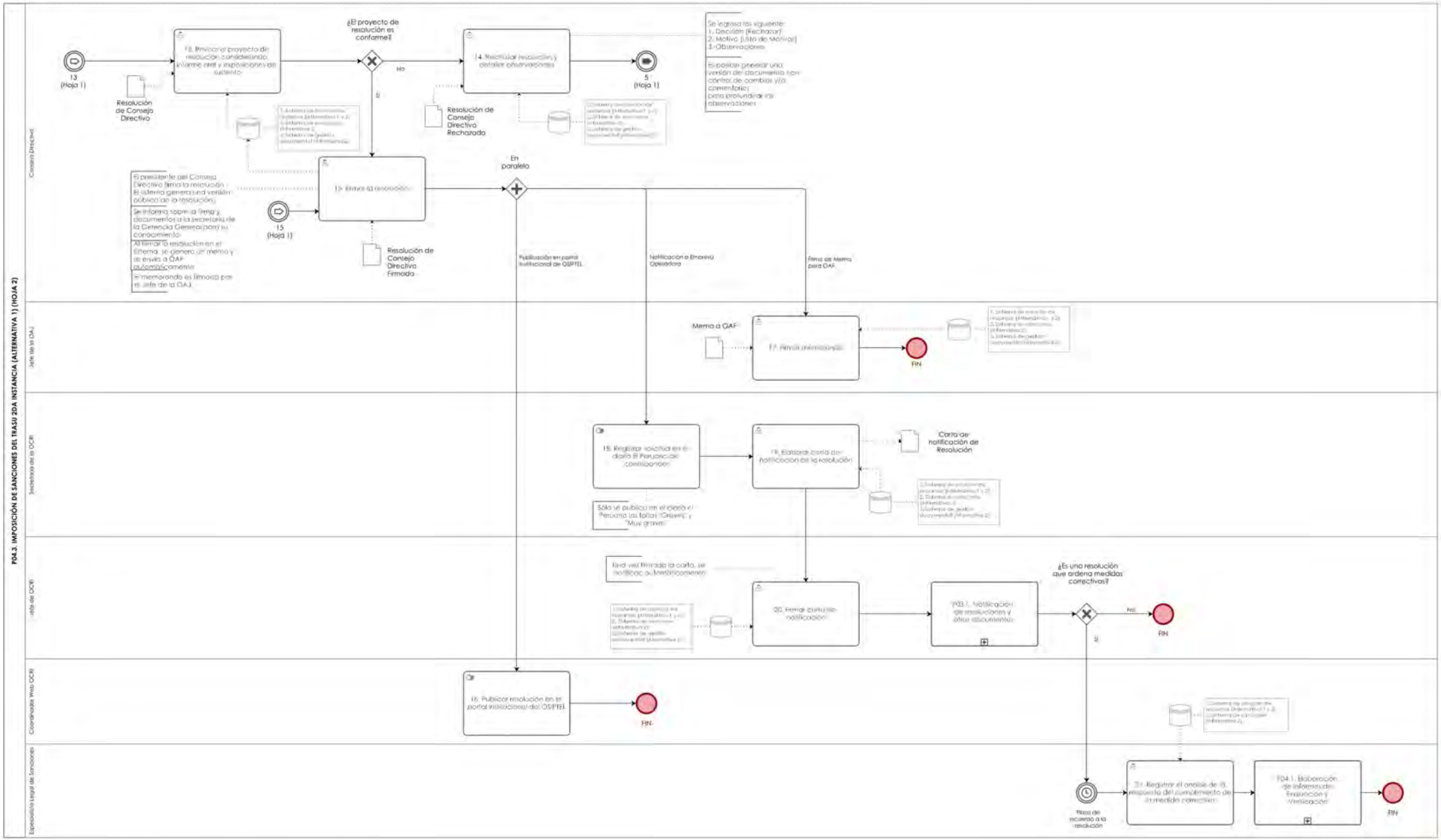
Diagrama de Proceso

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 1 - Flujo de Colaborador)


P04 3. IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU 2DA INSTANCIA (ALTERNATIVA 1) (HOJA 1)
Abogado/a de la DAJ
Secretaria del Consejo Directivo
Consejo Directivo
Abogado Coordinador de la DAJ
Jefe de la DAJ
Secretaria de la Secretaria del Consejo Directivo
INICIO
P04.2 Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
1. Analizar el registro de operación, antecedentes y escritos presentados
¿Empresa operadora solicita informe oral?
SI
NO
2. Emitir / modificar los documentos viables
Informe Legal
Resolución de Consejo Directivo
Acuerdo del Consejo Directivo
Ayuda Memoria
7. Registrar que empresa operadora requiere informe oral
Se alerta automáticamente al secretario/a del Consejo Directivo
3. Programar informe oral y Remitir carta a la empresa operadora
4. Realizar el Informe Oral
5
(Hoja 1 y 2)
5
5. Revisar los documentos
¿Es conforme?
No
6. Rechaza y detalla observaciones
Informe Legal Rechazado
Resolución de Consejo Directivo Rechazado
Se registra los siguientes:
1. Decisión (Rechazar)
2. Motivo (Lista de Motivos)
3. Observaciones
Es posible generar una versión de documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones
Informe Legal Visado
Resolución de Consejo Directivo Visado
8. Visar el informe legal y/o resolución
9. Revisar el informe legal / Resolución
¿Es conforme?
No
10. Rechaza el informe y detalla observaciones
11. Firmar el informe legal y/o resolución
¿Documento se debe revisar en sesión?
No
15
(Hoja 2)
Sistema de Solución de Reclamos
12. Programa fecha de sesión
13
(Hoja 2)

FOLIO: 446



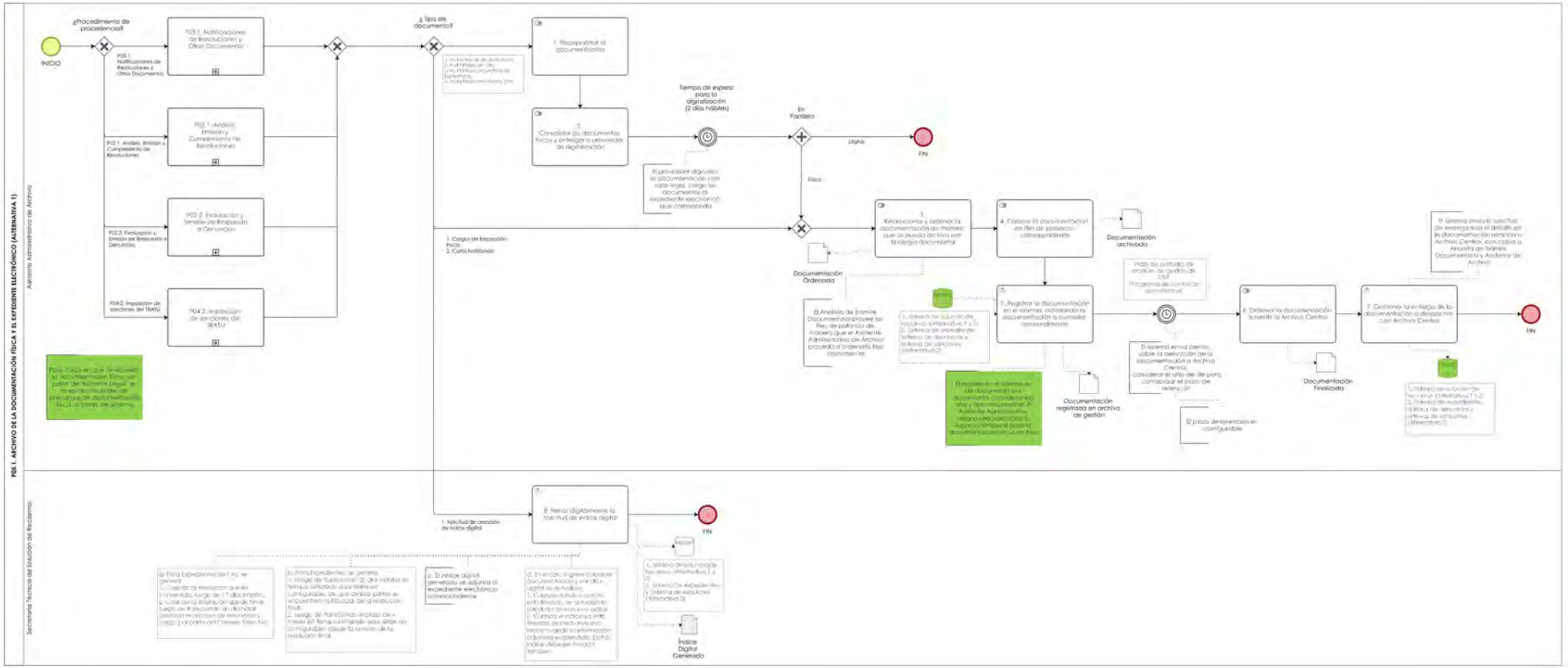
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 447

Diagrama de Proceso

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 1 - Flujo de Colaborador)



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 449

6.7. ANEXO 7 – ALTERNATIVA # 1_FICHA DE PROCESO NIVEL 0 (COLABORADOR)

Ficha de Proceso Nivel 0

Código:	A1-'P0.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de Sanciones		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Asegurar el cumplimiento del marco normativo aplicable a los servicios ofrecidos por la Empresas Operadoras		
Alcance:	Desde la recepción de los casos hasta el sancionamiento a las Empresas Operadoras y el archivo de la documentación		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de OAF, Abogado Coordinador de la OAJ, Abogado de la OAJ, Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Archivo, Asistente Administrativo de Despacho, Asistente Legal, Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU, Consejo Directivo, Coordinador Legal, Coordinador PAS TRASU, Coordinador Web OCRI, Especialista Legal de Sanciones, Jefe de la OAJ, Jefe de OCRI, Practicantes, Revisor, Sala Colegiada, Sala Unipersonal, Secretaría de la OCRI, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Secretaria de Trámite Documentario del TRASU, Secretario del Consejo Directivo, Secretario Técnico de Solución de Reclamos y Vocales		
Base Normativa:	1. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 2. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos 3. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones 4. Reglamento de Portabilidad Numérica 5. Reglamento de Tarifas 6. Reglamento Interno del TRASU 7. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 8. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 9. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones 10. Ley del Procedimiento Administrativo General		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Empresa Operadora con menos de	- Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncia - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción			- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	DAPU
				- Memorandos a Procuraduría Pública	Procuraduría Pública
				- Memorando de derivación	DAPU

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salidas	Quién recibe la salida
500,000 abonados	- Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de Sanciones	Asegurar el cumplimiento del maco normativo aplicable a los servicios ofrecidos por la Empresas Operadoras	- Correo indicando que la denuncia no procede	Usuario
Empresa Operadora con más de 500,000 abonados	- Cumplimiento - Expediente - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncias - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Abierto de Oficio - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)			- Respuesta de que el caso no procede - Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción	Usuario solicitante (interno o externo)
				- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Usuarios) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Usuario
				- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Empresa Operadora

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salidas	Quién recibe la salida
Usuarios	- Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia			- Resoluciones de multa firmes - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas
Procuraduría Pública	- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial			- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes	-
Servidores de la STSR	- Errores identificados en resoluciones			- Resoluciones en segunda instancia con faltas "Graves" y "Muy graves"	Diario El Peruano
Otros usuarios del OSIPTEL	- Información del caso especial			- Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Archivo Central
Entidades externas	- Información del caso especial			- Índice Digital	Expediente Electrónico

6.8. ANEXO 8 – ALTERNATIVA # 1_FICHA Y DIAGRAMA DE PROCESO NIVEL 1 (COLABORADOR)

Ficha de Proceso Nivel 1

P01.Recepción de la Documentación

(Alternativa 1)

	Ficha de Proceso Nivel 1		
Código:	A1 - P01.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Recepción de la Documentación		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras, de forma electrónica y fisica, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solucion de Reclamos, correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora.		
Alcance:	Este proceso inicia con la recepción y registro de los documentos correspondientes a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) y termina con la creación del expediente o solicitud de denuncia electronica , calificación y asignación , anexo de documentacion adicional y derivacion de los mismos, según corresponda.		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de OAF y Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU.		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Empresa Operadora con menos de 500,000 abonados	- Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncia - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	**P01 Recepción de la Documentación** P01.1. Recepción de la Documentación	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras, de forma electrónica y física, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solucion de Reclamos, correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora: 1. Carta de Cumplimiento 2. Cumplimiento 3. Carta de Elevación 4. Expediente 5. Solicitud de Abierto por Cargo 6. Abierto por Cargo 7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Cartas con Información posterior a la emisión de la resolución final, solicitud de prórroga, descargos adicionales, entre otros 8. Denuncias 9. Documentación Adicional de Denuncias 10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 12. Recurso de reconsideración del PAS 13. Recurso de apelación del PAS 14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con	-Expediente Electronico (Carta de Elevacion/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto de Oficio/Abierto por cargo) - Documentacion (Carta de Cumplimiento /Cumplimiento/ Informacion Adicional de Recursos de Apelacion y Quejas)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
				- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	DAPU
				- Registro de observaciones de la documentacion de empresa operadora (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	Empresa Operadora
Empresa Operadora con más de 500,000 abonados	- Cumplimiento - Expediente - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncias - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS			- Registro de observaciones de la documentacion del usuario (Documentación Adicional de Denuncia)	Usuario
				- Documentación (Solicitud de Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncias)	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

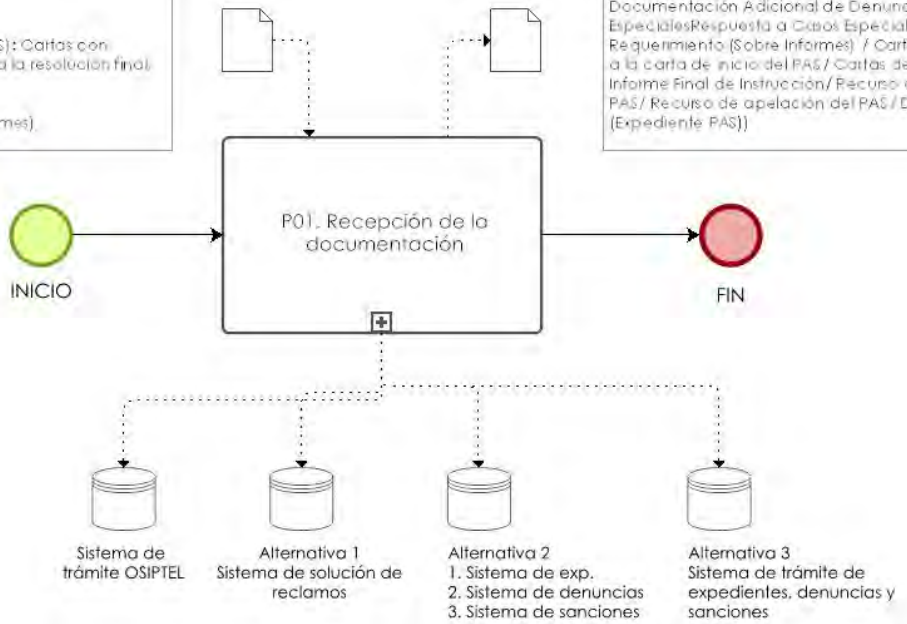
Detalle Técnico					
Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salidas	Quién recibe la salida
	- Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Abierto de Oficio - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)		14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) 17. Abiertos de Oficio	- Documentación (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS))	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era instancia)
Usuario	- Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia			- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)	P02.3. Revisión de Casos Especiales
				- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación

P01. Recepción de la documentación

Secretario Técnico de Solución de Reclamos

- Cartas de Cumplimiento
- Cumplimiento
- Cartas de elevación
- Expediente
- Abierto de Oficio
- Abiertos por cargo
- Solicitud de Abierto por Cargo
- Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas
- Denuncia
- Documentación Adicional de Denuncias
- Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS
- Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción
- Recurso de reconsideración del PAS
- Recurso de apelación del PAS
- Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros
- Respuesta a Casos Especiales
- Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)

- Expediente Electronico (Carta de Elevación/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto de Oficio/Abierto por cargo)
- Solicitud de denuncia
Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)
- Registro de observaciones de la documentación de empresa operadora (Carta de Cumplimento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)
- Registro de observaciones de la documentacion del usuario (Documentación Adicional de Denuncia)
- Documentación (Carta de Cumplimiento /Cumplimiento/ Informacion Adicional de Recursos de Apelacion y Quejas / Documentación Adicional de Denuncias / Respuesta a Casos EspecialesRespuesta a Casos Especiales / Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) / Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS / Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS / Documentación Adicional (Expediente PAS))



Ficha de Proceso Nivel 1

P02. Análisis y Pronunciamiento

(Alternativa 1)

Ficha de Proceso Nivel 1

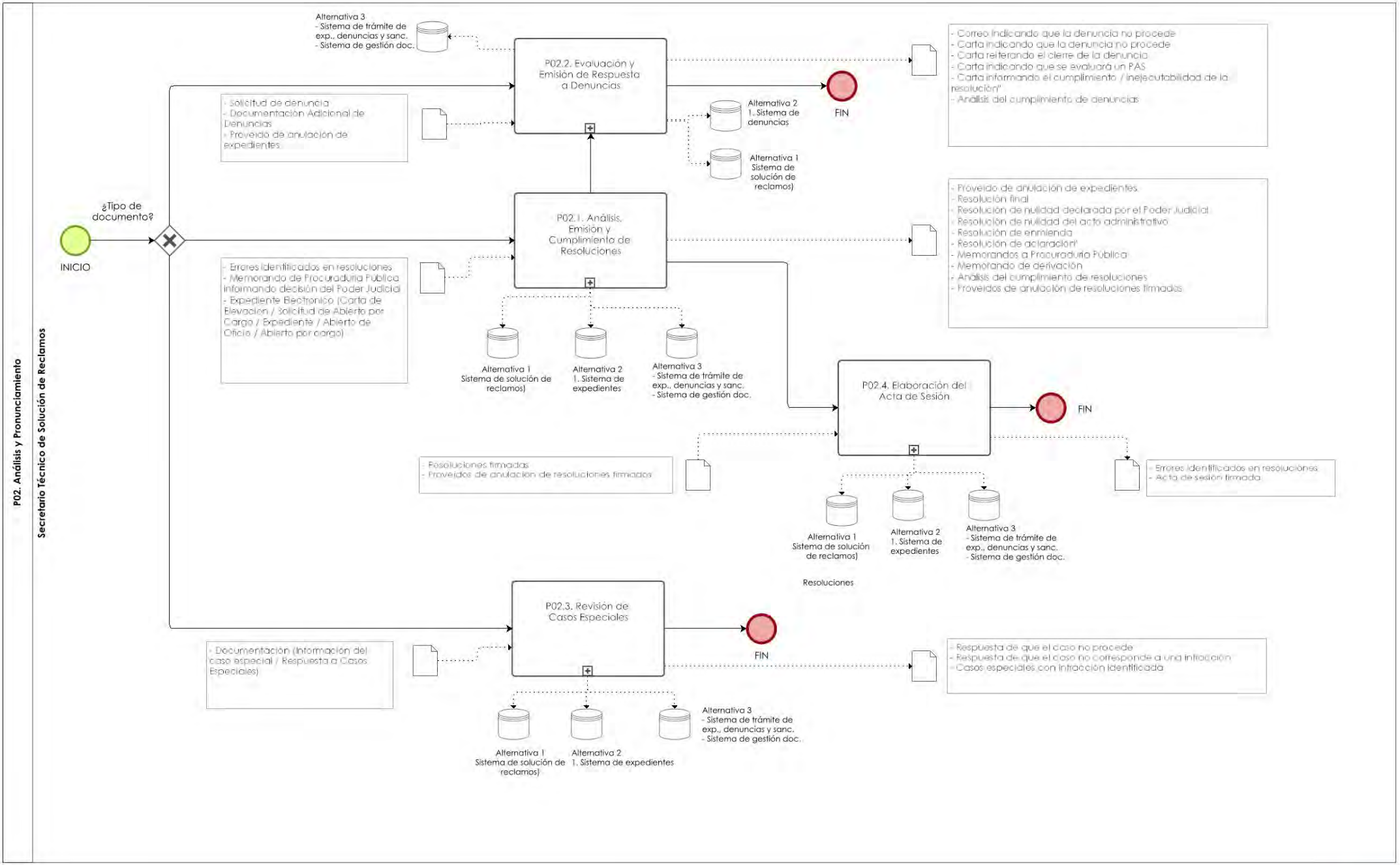
Código:	A1 - P02.	**Versión:**	2
Nombre del Proceso N°:	Análisis y Pronunciamiento		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Analizar la información recibida y emitir un pronunciamiento respecto del caso presentado		
Alcance:	Desde el análisis y atención de los casos recibidos hasta la elaboración de las actas de sesión		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Legal, Revisor, Coordinador Legal, Sala Unipersonal, Sala colegiada, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Practicantes, Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Vocales		
Base Normativa:	1. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones 2. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 3. Reglamento de Portabilidad Numérica 4. Reglamento de Tarifas 5. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 6. Reglamento Interno del TRASU		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Servidores de la STSR	- Errores identificados en resoluciones	P02.1. Análisis, Emisión y	Analizar la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de	- Resolución final - Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial - Resolución de nulidad del acto administrativo - Resolución de enmienda - Resolución de aclaración	P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
Procuraduría Pública	- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial			- Memorandos a Procuraduría Pública	Procuraduría Pública

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P01.1. Recepción de Documentación	- Expediente Electronico (Carta de Elevacion / Solicitud de Abierto por Cargo / Expediente / Abierto de Oficio / Abierto por cargo)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.	- Memorando de derivación	DAPU
				- Resoluciones firmadas - Proveídos de anulación de resoluciones firmados	P02.4. Elaboración del Acta de Sesión
				- Proveído de anulación de expediente	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	- Errores identificados en resoluciones			- Actas Físicas de Audiencia - Acta Física de Cita - Acta Física de Lectura de Expediente	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Análisis del cumplimiento de resoluciones	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de Documentación	- Solicitudes de denuncias	P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	Verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario	- Correo indicando que la denuncia no procede	Usuario
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Proveídos de anulación de expedientes			- Carta indicando que la denuncia no procede - Carta reiterando el cierre de la denuncia - Carta indicando que se evaluará un PAS - Carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución	P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
				- Acta Física de Cita	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
				- Análisis del cumplimiento de denuncias	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de Documentación	- Información del caso especial	P02.3. Revisión de casos especiales	Determinar la existencia de infracción administrativa en los casos derivados al TRASU	- Respuesta de que el caso no procede - Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción	Usuario solicitante (interno o externo)
Otros usuarios del OSIPTEL	- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)			- Casos especiales con infracción identificada	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Resoluciones firmadas - Proveídos de anulación de resoluciones firmados	P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	Gestionar las actas de sesiones debidamente generadas, corregidas, revisadas y aprobadas.	- Errores identificados en resoluciones	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
				- Acta de sesión firmada	Sistema de Solución de Reclamos


P02. Análisis y Pronunciamiento
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
INICIO
¿Tipo de documento?
- Solicitud de denuncia
- Documentación Adicional de Denuncias
- Proveído de anulación de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Alternativa 2
1. Sistema de denuncias
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
FIN
- Correo indicando que la denuncia no procede
- Carta indicando que la denuncia no procede
- Carta reiterando el cierre de la denuncia
- Carta indicando que se evaluará un PAS
- Carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución"
- Análisis del cumplimiento de denuncias
- Errores identificados en resoluciones
- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial
- Expediente Electrónico (Carta de Elevación / Solicitud de Abierto por Cargo / Expediente / Abierto de Oficio / Abierto por cargo)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
- Proveído de anulación de expedientes
- Resolución final
- Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial
- Resolución de nulidad del acto administrativo
- Resolución de enmienda
- Resolución de aclaración"
- Memorandos a Procuraduría Pública
- Memorando de derivación
- Análisis del cumplimiento de resoluciones
- Proveídos de anulación de resoluciones firmadas
- Resoluciones firmadas
- Proveídos de anulación de resoluciones firmadas
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión
FIN
- Errores identificados en resoluciones
- Acta de sesión firmada
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
Resoluciones
- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)
P02.3. Revisión de Casos Especiales
FIN
- Respuesta de que el caso no procede
- Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción
- Casos especiales con infracción identificada
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.

FOLIO: 463

Ficha de Proceso Nivel 1

P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 1)

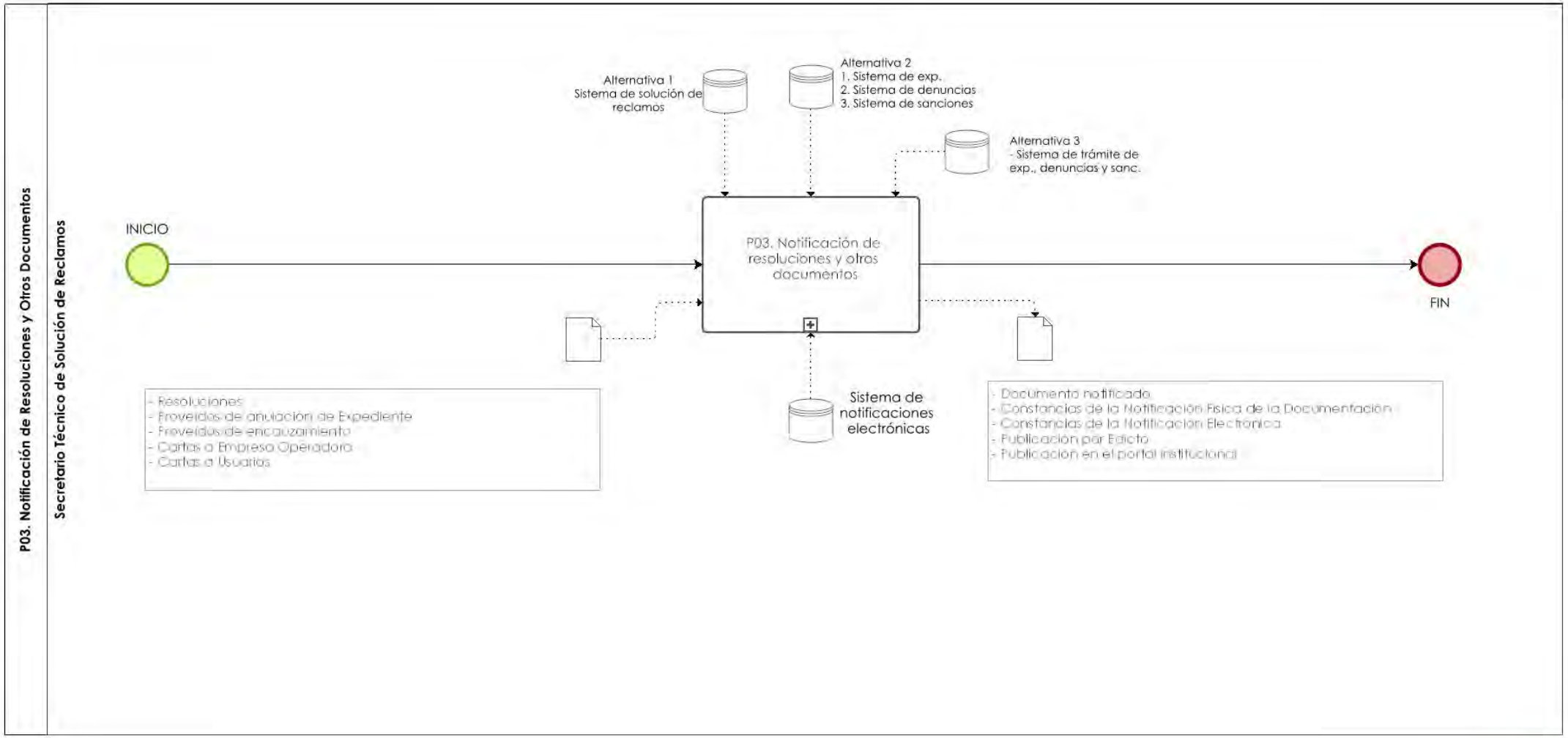
Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	P03	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente		
Alcance:	El proceso se inicia con la recepción de resoluciones y otros documentos a notificar y termina en la notificación a los involucrados		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Despacho y Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes	- Resoluciones - Proveídos de anulación de Expediente - Proveídos de encauzamiento - Cartas a Empresa Operadora - Cartas a Usuarios	**P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos** P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente	- Documento notificado electrónicamente (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios)	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
				- Constancias de la Notificación Física de la Documentación (Resoluciones/ Proveídos de Anulación de Expediente/ Proveídos de Encauzamiento/ Cartas a Empresas Operadoras/ Cartas a Usuarios (Exitosa e Infructuosa, de corresponder))	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
				- Constancias de la Notificación Electrónica de la Resolución de Tramite - Constancias de la Notificación Física de la Resolución de Tramite (Exitosa o Publicación por Edicto, de corresponder)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Cartas a Empresa Operadora - Cartas a Usuarios				

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.3. Revisión de Casos Especiales	- Cartas a Empresa Operadora			- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Usuarios) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Usuario
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	- Cartas a Empresa Operadora				
P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era Instancia)	- Cartas a Empresa Operadora - Resoluciones				
P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da Instancia)	- Cartas a Empresa Operadora - Resoluciones			- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Empresa Operadora


P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2
1. Sistema de exp.
2. Sistema de denuncias
3. Sistema de sanciones
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
INICIO
P03. Notificación de resoluciones y otros documentos
FIN
Sistema de notificaciones electrónicas
- Resoluciones
- Proveídos de anulación de Expediente
- Proveídos de encauzamiento
- Cartas a Empresa Operadora
- Cartas a Usuarios
- Documento notificado
- Constancias de la Notificación Física de la Documentación
- Constancias de la Notificación Electrónica
- Publicación por Edicto
- Publicación en el portal institucional

Ficha de Proceso Nivel 1

P04. Verificación e Imposición de Sanciones

(Alternativa 1)

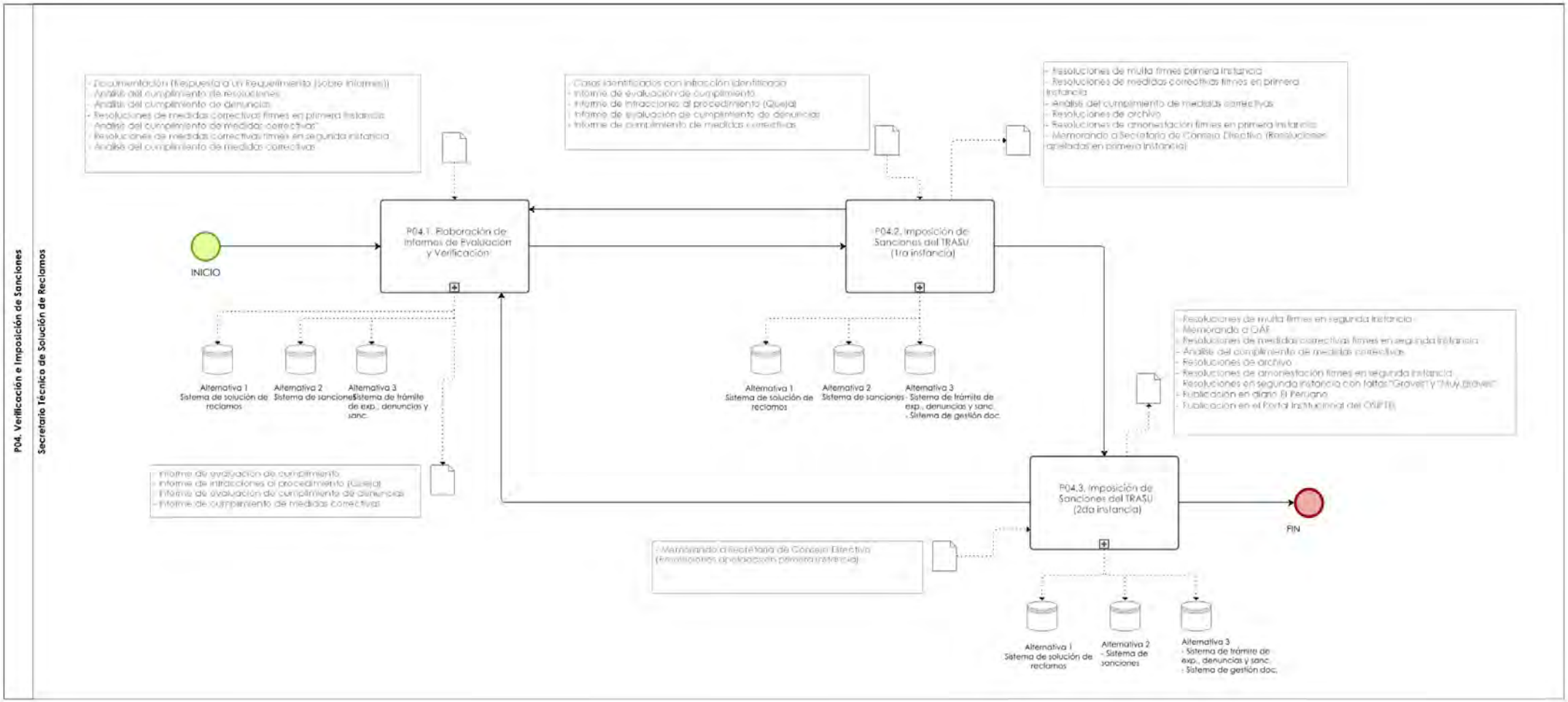
Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A1 P04.	**Versión:**	2
Nombre del Proceso N°:	Verificación e Imposición de Sanciones.		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Identificar y sancionar las infracciones cometidas por las Empresas Operadoras.		
Alcance:	Desde la elaboración de informes hasta la emisión de resoluciones en segunda instancia administrativa		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos.		
Participantes del Proceso N°:	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Sala Colegiada, Abogado de la OAJ, Secretario del Consejo Directivo, Consejo Directivo, Jefe de la OAJ, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Coordinador Web OCRI, Secretaría de la OCRI, Jefe de OCRI, Abogado Coordinador de la OAJ.		
Base Normativa:	1.Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. 3. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P01.1. recepción de la Documentación	- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	Elaborar informes respecto de incumplimiento o infracciones de las empresas operadoras pasible de sanción: - Evaluación de cumplimiento de sanciones - Evaluación de cumplimkiento de resoluciones - Evaluación de infracciones al procedimiento - Evaluación de cumplimiento de medidas correctivas	- Informe de evaluación de cumplimiento - Informe de infracciones al procedimiento (Queja) - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias - Informe de cumplimiento de medidas correctivas	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de resoluciones	- Análisis del cumplimiento de resoluciones				
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Análisis del cumplimiento de denuncias				
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas				
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)	- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas				

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.3. Revisión de Casos Especiales	- Casos identificados con infracción identificada	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	Determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU	- Resoluciones de multa firmes primera instancia - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas
				- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
				- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes en primera instancia	-
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	- Informe de evaluación de cumplimiento - Informe de infracciones al procedimiento (Queja) - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias - Informe de cumplimiento de medidas correctivas			- Acta Física de Informe Oral	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)	P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)	P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelacion presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU	- Resoluciones	P03.1 Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
				- Resoluciones de multa firmes en segunda instancia - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas
				- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
				- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes en segunda instancia	-
				- Publicación en el Portal Institucional del OSIPTEL	-
				- Resoluciones en segunda instancia con faltas "Graves" y "Muy graves"	Diario El Peruano


P04. Verificación e Imposición de Sanciones
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
- Documentación (Respuesta a un Requerimiento /Sobre Informes))
- Análisis del cumplimiento de resoluciones
- Análisis del cumplimiento de denuncias
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Casos identificados con infracción identificada
- Informe de evaluación de cumplimiento
- Informe de infracciones al procedimiento (Queja)
- Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias
- Informe de cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de multa firmes primera instancia
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de archivo
- Resoluciones de amonestación firmes en primera instancia
- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)
INICIO
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
Alternativa 1 Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2 Sistema de sanciones
Alternativa 3 Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
Alternativa 1 Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2 Sistema de sanciones
Alternativa 3 - Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc. - Sistema de gestión doc.
- Informe de evaluación de cumplimiento
- Informe de infracciones al procedimiento (Queja)
- Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias
- Informe de cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de multa firmes en segunda instancia
- Memorando a OAF
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de archivo
- Resoluciones de amonestación firmes en segunda instancia
- Resoluciones en segunda instancia con faltas "Grave(s)" y "Muy Grave(s)"
- Publicación en diario El Peruano
- Publicación en el Portal Institucional del OSIPTEL
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)
FIN
- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)
Alternativa 1 Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2 - Sistema de sanciones
Alternativa 3 - Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc. - Sistema de gestión doc.

FOLIO: 471

Ficha de Proceso Nivel 1

P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

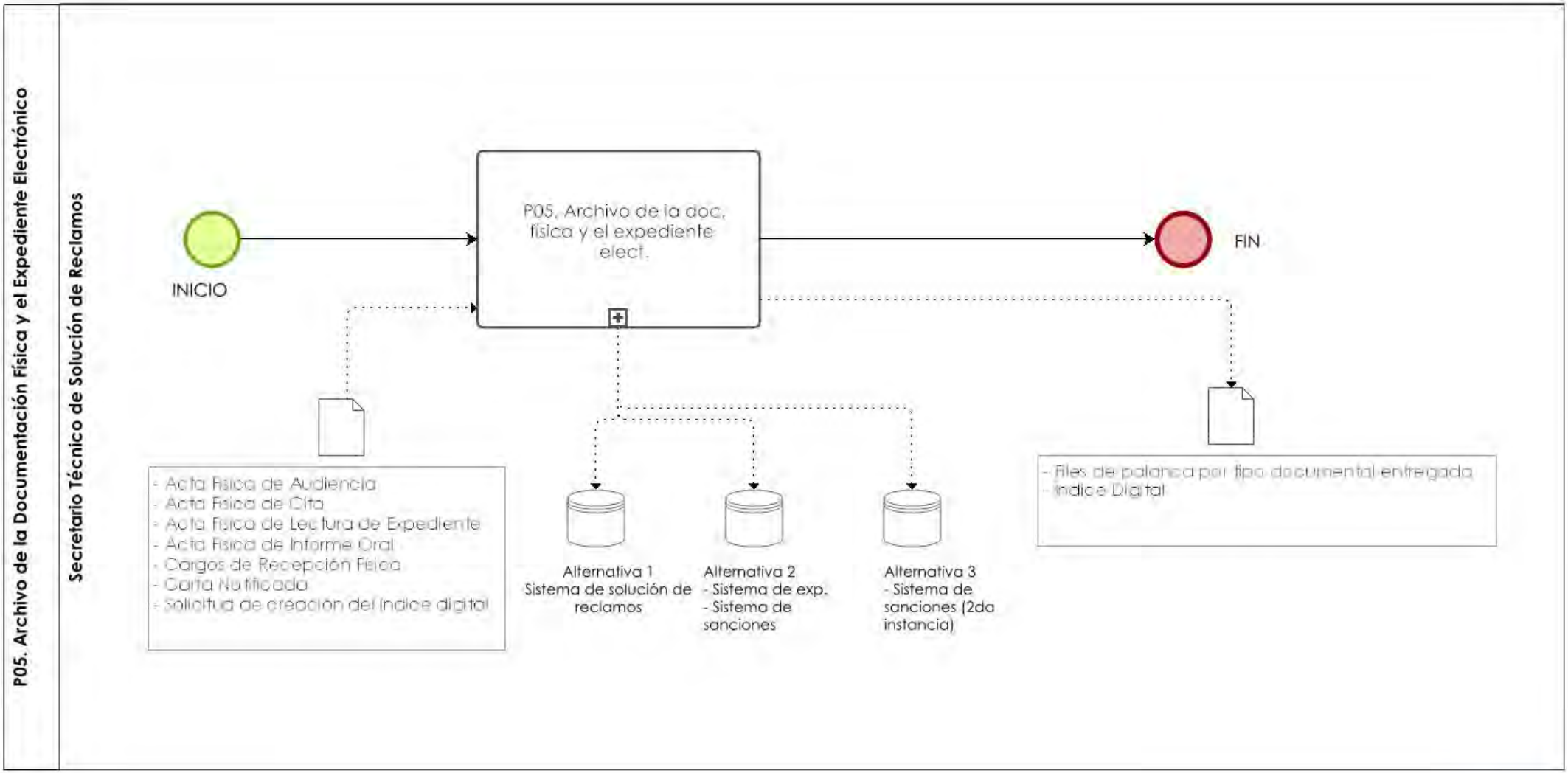
(Alternativa 1)

Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A1 P05	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU		
Alcance:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos a ordenar dentro de los files de palanca por tipo documental, así como su registro y custodia en los Archivos de Gestión de la STSR y termina con la entrega de la documentación custodiada al Archivo Central de la OAF		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de Archivo y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos 4. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Actas Físicas de Audiencia - Acta Física de Cita - Acta Física de Lectura de Expediente	P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU	- Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Archivo Central
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Acta Física de Cita				
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	- Acta Física de Informe Oral				
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos	- Cargos de Recepción Física - Carta Notificada				
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	- Solicitud de creación del índice digital			- Índice Digital	Expediente Electrónico


P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
INICIO
P05. Archivo de la doc. física y el expediente elect.
FIN
- Acta Física de Audiencia
- Acta Física de Cita
- Acta Física de Lectura de Expediente
- Acta Física de Informe Oral
- Cargos de Recepción Física
- Carta Notificada
- Solicitud de creación del índice digital
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2
- Sistema de exp.
- Sistema de sanciones
Alternativa 3
- Sistema de sanciones (2da instancia)
- Files de palanca por tipo documental entregada
- Indice Digital

6.9. ANEXO 9 – ALTERNATIVA # 1_FICHA DE PROCESO NIVEL 2 (COLABORADOR)

Ficha de Proceso Nivel 2

P01.1. Recepción de la Documentación

(Alternativa 1)

Código:	A1 P01.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Recepción de la Documentación		
Objetivo del Proceso:	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras , de forma electrónica y física, en el Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solución de Reclamos Correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora: 1. Carta de Cumplimiento 2. Cumplimiento 3. Carta de Elevación 4. Expediente 5. Solicitud de Abierto por Cargo 6. Abierto por Cargo 7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Cartas con Información posterior a la emisión de la resolución final, solicitud de prorroga, descargos adicionales, entre otros 8. Denuncias 9. Documentación Adicional de Denuncias 10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 12. Recurso de reconsideración del PAS 13. Recurso de apelación del PAS 14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) 17. Abiertos de Oficio		
Alcance del Proceso:	Este proceso inicia con la recepción y registro de los documentos correspondientes a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) y termina con la creación del expediente o solicitud de denuncia electrónica , calificación y asignación , anexo de documentación adicional y derivación de los mismos, según corresponda.		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Administrativo de OAF y Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		
TUPA (Si / No)	Si		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
Empresas Operadoras con menos de 500,000 abonados/ Usuarios	Documentación física (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	***Para el medio de recepción Físico: Ir a la actividad 1*** ***Para el medio de recepción Electrónico, Si es Expediente/Abierto por Cargo/Abierto de Oficio: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN*** ***Para Documentos Electrónicos, Si es Denuncia: Ir al P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN*** ***Para el medio de recepción Electrónico, Si es Cumplimiento: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN*** ***Para el medio de recepción Electrónico, Si es Documentación Adicional de Denuncia: Ir al P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN*** ***Para el medio de recepción Electrónico, Si es Información Adicional de Recurso de Apelación y Quejas y Si el responsable de la atención es Asistente Legal: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN*** ***Para el medio de recepción Electrónico, Si es Información Adicional de Recurso de Apelación y Quejas y Si el responsable de la atención es Trámite Documentario: Ir a la actividad 22*** ***Para el medio de recepción Electrónico, Si es Cartas de Descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS): Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era Instancia). FIN*** ***Para el medio de recepción Electrónico, Si es Respuesta a Casos Especiales: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN*** ***Para el medio de recepción Electrónico, Si es Respuesta de un Requerimiento(Sobre Informes): Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN*** 1. Recepcionar la documentación	1. Recibir la documentación entregada por parte de la empresa operadora o usuario	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	El horario para la recepción de documentos es de 08:45 am a 04:45 pm.	Documentación física recepcionada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación física recepcionada/ Documentación subsanada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	2. Revisar que la documentación este completa y conforme	1. Colocar la documentación recibida en una mesa de trabajo 2. Verificar, de corresponder, el contenido de la documentación y si cumple con los requisitos mínimos para no ser observada (Ver anexo 1)	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	Deben ser recibidos todos los documentos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos o se encuentren afectados por otro defecto u omisión que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, de acuerdo a la norma, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio.	Documentación revisada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación revisada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	3. Registrar los documentos en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL - Si la documentación no es conforme: Ir la actividad 4 - Si la documentación es conforme: Ir a la actividad 6	1. Ingresar al Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL 2. Registrar la información solicitada para los documentos revisados y clasificados como conformes y no conformes. 3. Escribir en el documento el numero de registro generado de forma automática. Notas: - De corresponder, el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL procede a transferir la documentación observada a la bandeja de "Documentos Observados"	Usuario	Asistente Administrativo de la OAF		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación no conforme (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	4. Observar la documentación, sellando cargo con sello "OBSERVACIÓN" y la fecha actual - Luego de un plazo de dos días hábiles para la subsanación, Si no se presentó documentación alguna: FIN - Luego de un plazo de dos días hábiles para la subsanación, Si se presentó documentación alguna: Ir a la actividad 5	1. Sellar la documentación y cargo de la misma con la fecha y hora de recepción, bajo su firma, que corresponde al sello "OBSERVACIÓN" 2. Escribir las observaciones encontradas sobre la documentación entregada	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	La subsanación de las observaciones, de acuerdo a la norma, se deben realizar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. Si la documentación subsanada sigue teniendo observaciones (no conforme), se considera como no presentada y se archiva.	Documentación observada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación observada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	5. Recibir la subsanación de la documentación - Regresar a la actividad 2	1. Recepcionar la documentación que fue observada a la empresa operadora o usuario	Manual	Asistente Administrativo de la OAF	Plazo de subsanación de 2 días hábiles	No	La subsanación de las observaciones, de acuerdo a la norma, se deben realizar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. Si la documentación subsanada sigue teniendo observaciones (no conforme), se considera como no presentada y se archiva.	Documentación subsanada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación conforme (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	6. Aceptar la documentación, sellando el original y el cargo con sello "RECIBIDO" y la fecha actual - Para una sede Provincia: Ir a la actividad 7 - Para una sede Lima: Ir a la actividad 9	1. Sellar la documentación y cargo de la misma con la fecha y hora de recepción, bajo su firma, que corresponde al sello "RECIBIDO"	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	No	Documentación conforme de la Sede Lima/ Documentación conforme de la Sede Provincia (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación conforme de la Sede Provincia (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	7. Separar, digitalizar el documento y cargar doc. digitalizado en las carpetas por tipo documental - Para la documentación en físico: Ir a la actividad 8 - Para documentación digital de los documentos físicos, Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia: Ir a la actividad 11 - Para documentación digital de los documentos físicos, Si el tipo de documento es Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia: Ir a la actividad 14 - Para documentación digital de los documentos físicos, Si el tipo de documento es Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas: Ir a la actividad 17 - Para documentación digital de los documentos físicos, Si el tipo de documento es Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS): Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU. FIN - Para documentación digital de los documentos físicos, Si el tipo de documento es Respuesta a Casos Especiales: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN - Para documentación digital de los documentos físicos, Si el tipo de documento es Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes): Ir al proceso P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Separar la documentación en una mesa de trabajo por tipo documental 2. Digitalizar la documentación separada 3. Ingresar al Sistema de Tramite Documentario 4. Cargar la documentación digital en su carpeta correspondiente. (por tipo documental) Notas: - El robot(OCR) identifica un nuevo documento digitalizado en cualquiera de las carpetas y realiza acciones según el tipo de documento y bajo ciertos criterios: a. Crea automáticamente el expediente (con carta de elevación o solicitud de abierto por cargo digitalizado) o una solicitud de denuncia (con formulario de denuncia digitalizado) b. Se asegura de no crear expedientes, solicitud de abiertos por cargo o denuncias duplicadas. En caso lo detecte, adjuntará los documentos como documentación adicional del expediente o denuncia según corresponda c. Lee la carta de cumplimiento, identifica el nro. de expediente y carga el documento como una solicitud de revisión de carta de cumplimiento d. Lee la Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas, identifica el nro. de expediente de apelación o queja y carga el documento como una solicitud de revisión de documentación adicional e. Lee el resto de la documentación (PAS, Casos Especiales), identifica su documento origen y los anexa	Usuario	Asistente Administrativo de la OAF		OCR (Robot)/ Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Documentación Digitalizada/ Documentación Física de la Sede Provincia , cargada y derivada al sistema según tipo documental (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física y Digital	Asistente Administrativo de la OAF/ Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU/ P02.1. Análisis Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era instancia)/ P02.3. Revisión de Casos Especiales/ P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación Digitalizada/ Documentación Física de la Sede Provincia , cargada y derivada al sistema según tipo documental (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	8. Enviar los documentos físicos a Trámite Documentario de OSIPTEL (Central)	1. Agrupar los documentos en físico por tipo documental y ensobrar 2. Gestionar el envío de la documentación en físico a Trámite Documentario de OSIPTEL (Central) 3. Hacer seguimiento de la recepción de la documentación a Trámite Documentario OSIPTEL (Central)	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	El plazo para el traslado de la documentación de provincias a la sede principal de Lima (De 1 hasta 10 días calendario).	Documentación Física de la Sede Provincia, derivada a Tramite Documentario del OSIPTEL (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación Sede Lima / Documentación Física de la Sede Provincia, derivada a Tramite Documentario del OSIPTEL (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	9. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización - Para la documentación en físico: Ir a la actividad 10 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Provincia: FIN - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia: Ir a la actividad 11 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia: Ir a la actividad 14 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas: Ir a la actividad 17 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS): Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU. FIN - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Respuesta a Casos Especiales: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes): Ir al proceso P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FI	1. Consolidar la documentación recibida por tipo documental 2. Elaborar y Entregar la relación de la documentación consolidada al proveedor de digitalización para su gestión Notas: - Para documentos de Lima: El proveedor digitaliza con valor legal, carga los documentos al expediente electrónico que corresponda, en el sistema de trámite documentario y en las carpetas por tipo documental (Robot) - Para documentos de Provincia: El proveedor digitaliza con valor legal y carga los documentos al expediente electrónico creado que corresponda en el sistema y en el sistema de trámite documentario del OSIPTEL	Usuario	Asistente Administrativo de la OAF		No	El tiempo de digitalización por parte del proveedor es de 2 días hábiles.	Documentación digital con valor legal/ Documentación en Físico (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF/ Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU/ P02.1. Análisis Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era instancia)/ P02.3. Revisión de Casos Especiales/ P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación en Físico (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	10. Archivar la documentación en archivo de gestión . FIN	1. Colocar la documentación recepcionada en una mesa de trabajo 2. Archivar la documentación recibida en el archivo de gestión de Trámite Documentario del OSIPTEL	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	No	Documentación Archivada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación digital de los documentos físicos (Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia)	Digital	11. Verificar si se registraron todos los datos importados por Robot (OCR) - Si el registro no es conforme: Ir a la actividad 12 - Si el registro es conforme: Ir a la actividad 13	1. Ingresar al sistema 2. Ingresar al buzón "Verificación de la Documentación OCR" 3. Seleccionar la Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia 4. Verificar si se registraron todos los datos importados por el Robot (OCR)	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro no conforme por parte del Robot (OCR)/ Registro conforme por parte del Robot (OCR) (Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia)	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU

FOLIO: 479

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Registro no conforme por parte del Robot (OCR) (Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia)	Digital	12. Registrar los datos faltantes en el sistema - Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si el tipo de documento es Denuncia: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN	1. Aperturar la Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia observada en el sistema 2. Registrar los datos faltantes en el sistema 3. Dar clic a "Guardar" Notas: - El sistema califica y asigna el expediente según las reglas de negocio establecidas - El sistema asigna la denuncia según las reglas de negocio establecidas	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	La calificación y asignación, debe ser automática para expedientes, denuncias o expediente PAS. (Siempre debe calificarse según las Reglas de Negocio)	Expediente Electrónico con los datos registrados/ Denuncia con los datos registrados	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Registro conforme por parte del Robot (OCR) (Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia)	Digital	13. Dar conformidad del registro de datos del expediente o denuncia - Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si el tipo de documento es Denuncia: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN	1. Dar clic a "Conforme" de la Carta de elevación/ Abierto por Cargo importado correctamente Notas: - El sistema califica y asigna el expediente según las reglas de negocio establecidas - El sistema asigna la denuncia según las reglas de negocio establecidas	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	La calificación y asignación, debe ser automática para expedientes, denuncias o expediente PAS. (Siempre debe calificarse según las Reglas de Negocio)	Expediente Electrónico con los datos registrados/ Denuncia con los datos registrados	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Documentación digital de los documentos físicos (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)	Digital	14. Buscar el expediente o denuncia en el Sistema de Solución de Reclamos - Si no se encuentra el expediente o denuncia al cual hace referencia la Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia: Ir a la actividad 15 - Si se encuentra el expediente o denuncia a la cual hace referencia la Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia: Ir a la actividad 16	1. Ingresar al sistema 2. Ingresar al buzón "Revisión de Cartas de Cumplimiento/ Doc. Adicional de Denuncias" 3. Buscar el expediente al cual hace referencia la Carta de Cumplimiento/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias(Alternativa 2)	No	Resultado positivo de la búsqueda del expediente o denuncia/ Resultado negativo de la búsqueda del expediente o denuncia (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado negativo de la búsqueda del expediente o denuncia (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)	Digital	15. Registrar las observaciones para la Empresa Operadora o Usuario	1. Seleccionar la Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia a observar 2. Dar clic a "Registrar Observación" Notas: - El sistema envía alerta a la Empresa Operadora o Usuario involucrado, en caso se cuente con un correo electrónico registrado, informando que no existe expediente o denuncia en el sistema	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias(Alternativa 2)	No	Observación registrada de la documentación (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)/ Correo electrónico dirigido a la Empresa Operadora/ Correo electrónico dirigido al Usuario	Digital	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias(Alternativa 2) / Empresa Operadora/ Usuario
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado positivo de la búsqueda del expediente o denuncia (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)	Digital	16. Confirmar la existencia del expediente o denuncia referenciado en el documento recibido - Si el tipo de documento es Carta de Cumplimiento: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si el tipo de documento es Documentación Adicional de Denuncias: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN	1. Seleccionar la Carta de Cumplimiento/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia, al cual se le relaciona un expediente o denuncia 2. Dar clic a "Conforme" al numero de expediente o denuncia Notas: - El sistema asigna las cartas de cumplimiento al asistente legal responsable del expediente o según las reglas de negocio establecidas - El sistema deriva la documentación al especialista legal asignado a la denuncia	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias(Alternativa 2)	No	Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Documentación digital de los documentos físicos (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	17. Buscar el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de RA y Queja - Si no se encuentra el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja y corresponde a un usuario: Ir a la actividad 18 - Si no se encuentra el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja y corresponde a una empresa operadora: Ir a la actividad 19 - Si se encuentra el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Ir a la actividad 20	1. Ingresar al sistema 2. Ingresar al buzón "Revisión de la Información Adicional de RA y Queja" 3. Buscar el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de RA y Queja	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Resultado positivo de la búsqueda del expediente/ Resultado negativo de la búsqueda del expediente (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado negativo de la búsqueda del expediente (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	18. Registrar las observaciones para el usuario. FIN	1. Seleccionar la Información Adicional de RA y Queja a observar 2. Dar clic a "Registrar Observación" Notas: - El sistema deriva las observaciones, automáticamente, a la DAPU para su comunicación con el usuario	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro de observaciones de la documentación de usuario/ Comunicación a la DAPU	Digital	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2) / DAPU
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado negativo de la búsqueda del expediente (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	19. Registrar las observaciones para la empresa operadora. FIN	1. Seleccionar la Documentación Adicional a observar 2. Dar clic a "Registrar Observación" Notas: - Una vez completada la observación, se deriva a la bandeja "Revisión de Información Adicional atendida" - El sistema envía el correo electrónico a la EO involucrada, en caso se cuente con un correo electrónico registrado	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro de observaciones de la documentación de empresa operadora/ Correo electrónico dirigido a la Empresa Operadora	Digital	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2) / Empresa Operadora
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado positivo de la búsqueda del expediente (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	20. Confirmar la existencia del expediente referenciado en la carta	1. Seleccionar la Información Adicional de RA y Queja conforme 2. Dar clic a "Conforme" al numero de expediente	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación confirmada (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Documentación confirmada (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	21. Revisar y registrar el tipo de Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Si el responsable de la atención de la Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas es el Asistente Legal: Ir a la proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si el responsable de la tención de la Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas es Trámite Documentario: Ir a la actividad 22	1. Seleccionar en el sistema el tipo de requerimiento realizado con la información adicional Notas: - El sistema automáticamente asigna al asistente legal o a trámite documentario: a. Para el caso de Información Adicional de RA y Queja remitido al Asistente Legal, el sistema etiqueta como nota su estatus.(documentación posterior o documentación en tramite) b. Para el caso de Información Adicional de RA y Queja remitido a Trámite Documentario, el sistema lo envía al buzón "Documentación Adicional Tipo Solicitud" - El sistema adjunta la documentación adicional, de forma automática, al expediente electrónico correspondiente - El sistema reconoce quién debe atender la información adicional según el tipo de requerimiento efectuado.	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación para atención de Trámite Documentario/ Documentación para atención de Asistente Legal (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Documentación para atención de Trámite Documentario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	22. Atender la solicitud, documentación adicional, y registrar acciones realizadas. FIN	1. Ingresar al buzón "Documentación Adicional Tipo Solicitud" 2. Dependiendo del tipo de solicitud, realizar las acciones correspondientes: Actualizar datos del expediente e informar, gestionar y entregar copias o acceso al expediente, entre otros 3. Registrar las acciones realizadas, completando los campos " Fecha de Atención" y "Comentarios".	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación atendida (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de documentación observada recibida en Mesa de Partes (Física)	Cantidad de documentación observada recibida en Mesa de Partes (Física) / Total de la documentación recibida en Mesa de Partes (Física) y registrada en el Sistema de Trámite Documentario	porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	Sistema de Trámite Documentario
Porcentaje de registros faltantes de la importación de documentos a través del Robot (OCR)	Cantidad de documentación modificado por Trámite Documentario/ Total de importaciones realizadas por el Robot (OCR)	porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Tiempo promedio de subsanación de documentación observada (Empresa Operadora)	Tiempo promedio que se toman las empresas operadoras en subsanar la documentación observada	días	mensual	Menor o igual a 1 día	Sistema de Trámite Documentario
Tiempo promedio de subsanación de documentación observada (Usuario)	Tiempo promedio que se toman los usuarios en subsanar la documentación observada	días	mensual	Menor o igual a 1 día	Sistema de Trámite Documentario

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operacional	Expediente creado sin la información completa y correcta, por error en la lectura de datos registrados por el robot (OCR)	Media		Alto		
Operacional	Documentación aceptada sin contener los requisitos mínimos por tipo de documento.	Baja		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

(Alternativa 1)

Código:	A1 P02.1.	**Versión:**	2
Nombre del Proceso:	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones		
Objetivo del Proceso:	Analizar la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.		
Alcance del Proceso:	Desde la recepcion de la información relacionada a los expedientes de apelación o queja hasta la emisión de la resolución en ultima instancia y verificación de cumplimiento		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Legal / Revisor / Coordinador Legal / Sala Unipersonal / Sala colegiada /Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	Si		
Marco legal de soporte al Proceso:	Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones / Reglamento de Portabilidad Numérica / Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Telecomunicaciones / Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento de Tarifas		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Servidores de la STSR	Errores identificados en resoluciones	Digital	**Para errores identificados en resoluciones: Ir a la actividad 1** **Para nulidades declaradas por el Poder Judicial: Ir a la actividad 2** **Para documentos recibidos por mesa de partes: Ir a la actividad 3** **Para errores identificados en resoluciones durante la elaboración del acta de sesión y que requieren emitir un proveído de anulación de resolución: Ir a la actividad 18** **Para errores identificados en resoluciones durante la elaboración del acta de sesión y que requieren emitir una resolución de enmienda: Ir a la actividad 19** **Para errores identificados en resoluciones durante la elaboración del acta de sesión y que requieren emitir una resolución de nulidad del acto administrativo: Ir a la actividad 20** 1. Registrar el error identificado y la resolución afectada. Ir a la Actividad 10	1. Ingresar al registro de resoluciones firmadas 2. Seleccionar la resolución afectada y registrar el error identificado 3. Finalizar registro Notas: - El sistema identifica si el Asistente Legal que resolvió el expediente se encuentra activo, en caso no se encuentre activo, el coordinador legal selecciona a otro asistente legal que pertenezca al mismo grupo.	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Pendiente de corrección de resolución	Digital	Asistente Legal
Procuraduría Pública	Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial	Digital	2. Recibir memorando de Procuraduría Pública y registrarlo en el sistema. Ir a la Actividad 10	1. Ingresar al registro de resoluciones firmadas 2. Seleccionar la resolución afectada y adjuntar el memorando recibido de Procuraduria Pública 3. Finalizar registro Notas: - Se puede seleccionar el Asistente Legal que elaborará el proyecto de Resolución de Nulidad declarada por el Poder Judicial	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Pendiente de emisión de resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial	Digital	Asistente Legal
P01.1 Recepción de Documentación	Documentos recibidos por mesa de partes (Expedientes / Abiertos por cargo / Abiertos de oficio / Información adicional de apelaciones y quejas / Cartas de cumplimiento) / Expediente reasignado	Digital	3. Verificar que la asignación y el tipo documental se registraron correctamente - Si el tipo documental no es correcto: Ir a la Actividad 4 - Si el tipo documental es correcto, la asignación no es correcta y requiere reasignar: Ir a la Actividad 5 - Si el tipo documental es correcto, la asignación no es correcta y requiere encauzar o anular: Ir a la Actividad 9 - Si el tipo documental es correcto y la asignación es correcta: Ir a la Actividad 10	1. Seleccionar la información pendiente de revisión 2. Verificar que la asignación y el tipo documental se registraron correctamente Notas: - Se recibe la información en 3 bandejas: a. Bandeja los expedientes, b. Bandeja de cartas de información adicional c. Bandeja de cartas de cumplimiento - La bandeja de expedientes incluirá los siguientes documentos: a. Expedientes, b. Errores en resolución, c. Memorando Procuraduría Pública y d. Memorando fiscalización - Se verifica el tipo de expediente como el grupo al que pertenece. - El Asistente Legal visualiza en cualquiera de sus bandejas, y ordenado de más reciente al más antiguo, los siguientes datos (Filtros): a. Nro. Expediente, b. Tipo, c. Fecha Elevación, d. Fecha Vencimiento, e. Fecha de Asignación y f. Resol. Trámite - El sistema permite configurar del más antiguo al más reciente y viceversa. - El Asistente Legal recibe alertas en función al acuerdo de nivel de servicio establecido. - El Asistente Legal asignado puede pertenecer a cualquiera de los siguientes 5 grupos: a. Fondo, b. Forma, c. Quejas, d. Atención Rápida y e. Abiertos por cargo - Sistema verifica si analista se encuentra activo, de no encontrarse activo, remite carta de información adicional o carta de cumplimiento a la bandeja de otro analista del grupo, de acuerdo a las reglas configuradas por la STSR	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	1. El sistema realiza la verificación de Asistentes Legales activos antes de realizar la asignación de documentos. 2. El sistema realiza la asignación de documentos, según las reglas de negocio determinadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y al balanceo de carga. 3. El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Verificación positiva del tipo documental / Verificación negativa del tipo documental / Verificación positiva de la asignación / Verificación negativa de la asignación que requiere reasignación o encauzamiento	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Verificación negativa del tipo documental	Digital	4. Modificar el tipo documental de la información recibida - Si la asignación no es correcta y requiere reasignar: Ir a la Actividad 5 - Si la asignación no es correcta y requiere encauzar o anular: Ir a la Actividad 9 - Si la asignación es correcta: Ir a la Actividad 10	1. Seleccionar el documento 2. Modificar el tipo documental Notas: - Los únicos tipos documentales modificables son: a. Carta de cumplimiento b. Información adicional de apelaciones y quejas	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Tipo documental corregido	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Verificación positiva del tipo documental con Verificación negativa de la asignación que requiere reasignación/ Tipo documental corregido	Digital	5. Solicitar reasignación del expediente	1. Seleccionar la opción de reasignación 2. Registrar motivos 3. Finalizar solicitud	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Solicitud de reasignación del expediente	Digital	Coordinador Legal
Asistente Legal	Solicitud de Reasignación de Expediente	Digital	6. Revisar solicitud de reasignación de expediente - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 7 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 8	1. Recibir alerta de la solicitud 2. Abrir y revisar la solicitud Notas: - Las solicitudes de reasignación tienen mayor orden de urgencia para su atención puesto que mientras no sean atendidos, no se inicia el análisis correspondiente	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Revisión positiva de la solicitud de reasignación del expediente / Revisión negativa de la solicitud de reasignación del expediente	Digital	Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador Legal	Revisión negativa de la solicitud de reasignación del expediente	Digital	7. Rechazar solicitud de reasignación e indicar observaciones. Ir a la actividad 10	1. Rechazar solicitud de reasignación e indicar observaciones	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Solicitud rechazada de reasignación del expediente	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal	Revisión positiva de la solicitud de reasignación del expediente	Digital	8. Realizar reasignación de expediente. Ir a la actividad 3	1. Aceptar solicitud 2. Registrar datos correctos para la reasignación Notas: - Aprobada la reasignación, el sistema derivará atuomáticamente el expediente a quien corresponda	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Expediente reasignado	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Verificación positva del tipo documental con verificación negativa de la asignación que requiere encauzamiento / Tipo documental corregido / Proveido rechazado con observaciones	Digital	9. Elaborar / modificar el proveído correspondiente. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de proveído a generar 2. Elaborar / modificar el proveído de anulación / encauzamiento 3. Finalizar proveído Notas: - Se envía a revisión del Coordinador Legal y posterior firma del STSR	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proveído de anulación / Proveído de encauzamiento	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Pendiente de corrección de resolución / Pendiente de emisión de resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial / Solicitud rechazada de reasignación del expediente / Verificación positiva del tipo documental y verificación positiva de la asignación / Tipo documental corregido / Verificación positiva de la notificación / Proveido rechazado con observaciones	Digital	10. Revisar y analizar la información recibida, y registrar la acción a realizar. - Para emitir resolución final / resolución de trámite: Ir a la actividad 11 - Para aclarar la resolución final emitida: Ir a la actividad 17 - Para rectificar / corregir una resolución que no ha sido notificada: Ir a la actividad 18 - Para rectificar / corregir una resolución notificada con un tipo de error "material": Ir al a actividad 19 - Para rectificar / corregir una resolución notificada con un tipo de error "vicio trascendente": Ir a la actividad 20 - Si ninguna acción es requerida: Ir a la actividad 21 - Para programar cita o citar acceso al expediente: Ir a la actividad 22 - Para responder al usuario / EO: Ir a la actividad 23 - Para acatar la nulidad declarada por el Poder Judicial: Ir a la actividad 24 - Registrar el resultado de Cartas de Cumplimiento: Ir a la actividad 37	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento 3. Registrar la acción a realizar Notas: - En el caso del expediente, el Asistente Legal visualiza los siguientes datos: a. Datos del expediente b. Expediente c. Fecha Vencimiento d. Expedientes relacionados e. Antecedentes f. Verificación del cumplimiento de plazos de los expedientes g. Otros - Cuando culmine la acción a realizar, la información recibida sale de la bandeja de pendientes. - El Asistente Legal puede recuperar proyectos que aún no fueron firmados y reiniciar el flujo de aprobaciones con el nuevo proyecto. - El Asistente Legal que no cuente con revisor asignado, puede solicitar (Para expedientes complejos) la revisión del proyecto de resolución por parte de un Coordinador Legal. - Sólo se puede generar una resolución a la vez. - Mientras no se firme la resolución seleccionada y trabajada, no es posible emitir otra resolución. - Es posible registrar más de una acción a realizar.	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documentación analizada	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Documentación analizada	Digital	11. Actualizar los datos del expediente en el sistema de acuerdo al análisis realizado	1. Seleccionar y modificiar los campos correspondientes 2. Guardar cambios Notas: - En caso aplique, se actualizan o registrar nuevos reclamos (o materias reclamadas) - Al registrar o modificar nuevos reclamos, se deben llenar los siguientes campos a. Materia b. Submateria c. Servicio	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Datos del expediente actualizados	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Datos del expediente actualizados	Digital	12. Determinar si requiere cursar memorando de consulta interna a otra área - Si requiere cursar memorando a otra área: Ir a la actividad 13 - Si no requiere cursar memorando a otra área: Ir a la actividad 14	1. Revisar la información del expediente 2. Determinar si requiere cursar memorando de consulta interna a otra área Notas: - En caso de expedientes de uso prohibido, se debe cursar memorando a Fiscalización obligatorimente - Se puede cursar memorando a otra área para solicitar apoyo, orientación u otro.	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Resultado positivo para la consulta interna / Resultado negativo para la consulta interna	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Resultado positivo para la consulta interna / Memorando rechazado con observaciones / Proyecto de resoluciónrechazado con observaciones	Digital	13. Elaborar / modificar el memorando. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de memorando a generar 2. Elaborar / modificar la memorando. 3. Finalizar memorando Notas: - Los memorandos siempre deben ser visados por el Coordinador Legal - El expediente se adjunta al memorando.	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Memorando	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal	Resultado negativo para la consulta interna	Digital	14. Determinar si se sugiere conciliación - Si se sugiere conciliación: Ir a la actividad 16 - Si no se sugiere conciliación: Ir a la actividad 15	1. Revisar la información del expediente 2. Determinar si se sugiere conciliación	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Resultado positivo para la conciliación / Resultado negativo para la conciliación	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Resultado negativo para la conciliación / proyecto de resolución rechazado con observaciones / Memorando de respuesta a cosulta interna registrado en el sistema / Acta firmada	Digital	15. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de trámite o proyecto de resolución final - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 29 - Si no tiene revisor asignado y solicita revisión: Ir a la actividad 29 - Si no tiene revisor asignado y no solicita revisión: Ir a la actividad 32	1. Seleccionar la plantilla de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución. 3. Finalizar la resolución Notas: - Se selecciona la plantilla según el tipo de resolución que se emite. Asimismo se registran los siguientes datos: a. Tipo Resolución(Trámite o Final) b. Sentido por reclamo (Fundado, infundando, otros) c. Requiere Carta Cumplimiento d. Otros - En la creación de una nueva resolución (Tras haber sido rechazado en sala colegiada), el asistente legal ingresa los cambios solicitados o los votos singulares o en discordia de los vocales sobre el proyecto de resolución rechazado, de ser el caso. - En caso de emitir una resolución de trámite, el sistema realiza el cálculo de la nueva fecha de vencimiento (Si aplica). Se selecciona el tipo de resolución de trámite, estas pueden ser: a. Inadmisible b. Solicitar c. Ampliar d. Solicitar y ampliar - Para las resoluciones de trámite que aplique, se debe registrar el plazo otorgado. - Los nuevos plazos se contabilizan desde la notificación a la parte correspondiente. - De ser necesario, se puede incluir reclamos o corregir los datos de los reclamos registrados. - El asistente legal puede seleccionar una plantilla distinta a la propuesta por el sistema.	Usuario	Asistente Legal	Las resoluciones de Trámite pueden modificar los plazos de resolución de los expedientes	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal / Sala Unipersonal / Sala Colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Resultado positivo para la conciliación / Carta rechazada con observaciones / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	16. Elaborar / modificar carta de conciliación. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta Notas: - El asistente legal ingresa los siguientes datos: a. Fecha y hora de conciliación b. Vía (Presencial o Virtual) - La carta de conciliación, siempre es revisada por el Coordinador Legal	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documentación analizada / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	17. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de aclaración. Ir a la Actividad 29	1. Seleccionar el tipo de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución 3. Finalizar la resolución	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión / Asistente Legal / Sala Unipersonal Sala Colegiada	Documentación analizada / Proveído rechazado con observaciones	Digital	18. Elaborar / modificar el proveído de anulación de la resolución. Ir a la Actividad 32	1. Seleccionar el tipo de proveído a generar 2. Elaborar / modificar el proveído de anulación de resolución 3. Finalizar el proveído de anulación de resolución Notas: - El Asistente Legal selecciona el motivo de anulación de resolución. - De manera automática, el sistema bloquea la notificación de la resolución a anular	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proveído de anulación de resolución	Digital	Sala Unipersonal / Sala Colegiada
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión / Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documentación analizada / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	19. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de enmienda - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 29 - Si no tiene revisor asignado y solicita revisión: Ir a la actividad 29 - Si no tiene revisor asignado y no solicita revisión: Ir a la actividad 32	1. Seleccionar el tipo de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución 3. Finalizar la resolución	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal / Sala Unipersonal / Sala Colegiada
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión / Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documentación analizada / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	20. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución 3. Registrar si requiere carta de cumplimiento o no 4. Finalizar la resolución Notas: - Estas resoluciones son revisadas específicamente por el Coordinador Legal	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal	Documentación analizada	Digital	21. Registrar que no se requiere respuesta y el motivo. FIN	1. Registrar que la información reibida no requiere respuesta 2. Registrar el motivo 3. Finalizar	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Motivo registrado	Digital	-
Asistente Legal	Documentación analizada	Digital	22. Programar cita - Si existe correo electrónico disponible: Ir a la actividad 42 - Si no existe correo electrónico disponible: Ir a la actividad 29	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o digital) 5. Finalizar agendamiento Notas: - En caso hubiera dirección de correo electrónico disponible, el sistema enviará automáticamente la comunicación por dicho medio. - En caso no hubiera dirección de correo electrónico disponible, se generará la carta de manera automática, la cual seguira la ruta de vistos y firmas	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Cita programada/ Correo / Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal / Asistente Legal / Usuario
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación analizada / Carta rechazada con observaciones	Digital	23. Elaborar / modificar la carta de respuesta al usuario / EO. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta 3. Finalizar la carta	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documentación analizada / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	24. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución 3. Registrar si requiere carta de cumplimiento o no 4. Finalizar la resolución Notas: - Estas resoluciones son revisados específicamente por el Coordinador Legal	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando rechazado con observaciones	Digital	25. Modificar el Memorando de derivación. Ir a la actividad 29	1. Revisar observaciones recibidas 2. Modificar documento 3. Finalizar documento	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Memorando	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta rechazada con observaciones	Digital	26. Modificar la Carta de requerimiento de cumplimiento. Ir a la actividad 29	1. Revisar observaciones recibidas 2. Modificar documento 3. Finalizar documento	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando rechazado con observaciones	Digital	27. Modificar el Memorando a Procuraduría Pública. Ir a la actividad 29	1. Revisar observaciones recibidas 2. Modificar documento 3. Finalizar documento	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Memorando	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta rechazada con observaciones	Digital	28. Modificar la carta de cita	1. Revisar observaciones recibidas 2. Modificar documento 3. Finalizar documento	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Carta / Memorando / Proyecto de resolución / Proveído	Digital	29. Revisar la resolución / proveído / carta / memorando - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 30 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 31	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Revisor / Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento revisado	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Coordinador Legal / Revisor	Documento revisado	Digital	30. Rechazar el documento e indicar observaciones - Para proveído de anulación / encauzamiento de expediente rechazado por un error en el documento: Ir a la actividad 9 - Para proveído de anulación / encauzamiento de expediente rechazado porque no corresponde emitir un proveído: Ir a la actividad 10 - Para memorando de consulta interna: Ir a la actividad 13 - Para resolución de trámite / final rechazada porque requiere cursar memorando de consulta interna a otra área: Ir a la actividad 13 - Para resolución de trámite / final rechazada por un error en el documento: Ir a la actividad 15 - Para resolución de trámite / final rechazada para sugerir audiencia de conciliación: Ir a la actividad 16 - Para carta de conciliación: Ir a la actividad 16 - Para resolución de aclaración: Ir a la actividad 17 - Para resolución de enmienda: Ir a la actividad 19 - Para resolución de nulidad del acto administrativo: Ir a la actividad 20 - Para carta de respuesta a usuarios / EO: Ir a la actividad 23 - Para resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial: Ir a la actividad 24 - Para memorando de derivación: Ir a la actividad 25 - Para carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 26 - Para memorando a procuraduría pública: Ir a la actividad 27 - Para carta de cita: Ir a la actividad 28	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Revisor / Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	Memorando rechazado con observaciones/ Carta rechazada con observaciones/ Proyecto de resolución rechazado con observaciones/ Proveido rechazado con observaciones	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal / Revisor	Documento revisado	Digital	31. Aprobar el documento - Para resoluciones: Ir a la actividad 32 - Para proveídos / cartas / memorandos: Ir a la actividad 38	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento en caso corresponda Notas: - Se visan todos los documentos excepto las resoluciones - Una vez aprobado el proyecto de resolución (por única vez), el sistema realiza la asignación automática a Sala Unipersonal o Colegiada con sesión programada. - El sistema no asigna resoluciones a salas sin sesiones programadas. - El sistema realiza la asignación según las reglas de negocio vigentes y al balanceo de carga (Distribución equitativa) - El sistema verifica la cantidad mínima y máxima de expedientes por sesión según lo configurado - El Coordinador Legal tiene la posibilidad de retirar expedientes de la sala antes que sean resueltos	Usuario	Revisor / Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento aprobado / Documento visado	Digital	Sala Unipersonal / Sala Colegiada / Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor	Documento aprobado / Documento visado / Proveído de anulación de resolución	Digital	32. Revisar la resolución / proveído de anulación de resolución - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 33 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 34	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Sala Unipersonal / Sala Colegiada	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	1. Revisar con anterioridad, a través del sistema, los proyectos de resolución programados para una sesión venidera, sin necesidad de firmar. 2. El vocal podrá registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión.	Documento revisado	Digital	Sala Unipersonal / Sala Colegiada
Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documento revisado	Digital	33. Rechazar el documento e indicar observaciones - Para resolución de trámite / final rechazada por un error en el documento: Ir a la actividad 15 - Para resolución de trámite / final rechazada para sugerir audiencia de conciliación: Ir a la actividad 16 - Para resolución de aclaración: Ir a la actividad 17 - Para proveído de anulación de resolución: Ir a la ctividad 18 - Para resolución de enmienda: Ir a la actividad 19 - Para resolución de nulidad del acto administrativo: Ir a la actividad 20 - Para resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial: Ir a la actividad 24	1. Rechazar el documento e indicar observaciones Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Sala Unipersonal / Sala Colegiada	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	Proyecto de resolución rechazado con observaciones/ Proveido rechazado con observaciones	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documento revisado	Digital	34. Aprobar y firmar el documento - Para resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial: Ir a la actividad 29 En paralelo, para todos los documentos: - Ir al proceso P02.4. Elaboración del Acta de Sesión. FIN - Para proveído de anulación de resolución: Ir a la actividad 15 - Para resoluciones: Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos Una vez realizada la notificación de las resoluciones: - Para resolución de trámite: Ir a la actividad 35 - Para resolución de aclaración / enmienda: FIN - Para resolución final de un expediente de RA con materia no reclamable (bloqueo injustificado de equipo): Ir a la actividad 29 - Para Resolución de nulidad declarada por el PJ: Ir a la actividad 29 - Para resolución final de un expediente RQJ y RA (todas las materias menos materia no reclamable (bloqueo injustificado de equipo) que no requiera carta de cumplimiento/ resolución de nulidad del acto administrativo que no requiera carta de cumplimiento / resolución de nulidad declarada por el PJ que no requiera carta de cumplimiento: FIN - Para resolución final de un expediente RQJ y RA (todas las materias menos materia no reclamable (bloqueo injustificado de equipo) que requiera carta de cumplimiento/ resolución de nulidad del acto administrativo que requiera carta de cumplimiento / resolución de nulidad declarada por el PJ que requiera carta de cumplimiento y la Empresa Operadora no presentó la carta de cumplimiento: Ir a la actividad 29 - Para resolución final de un expediente RQJ y RA (todas las materias menos materia no reclamable (bloqueo injustificado de equipo) que requiera carta de cumplimiento/ resolución de nulidad del acto administrativo que requiera carta de cumplimiento / resolución de nulidad declarada por el PJ que requiera carta de cumplimiento y la Empresa Operadora sí presentó la carta de cumplimiento: Ir a la actividad 37	1. Aprobar el documento 2. Aplicar la firma electrónica sobre el documento Notas: - Salas Unipersonales: firma el vocal asignado en la fecha de sesión programada. - Salas Colegiadas: Los vistos y firma de la resolución deben realizarse en la misma fecha de sesión. - En caso no se firmara una resolución en la sesión programada por algún vocal de sala colegiada en la fecha programada de sesión, este documento se asigna para la siguiente sesión donde deberán visar o firmar nuevamente todos los miembros de la sala colegiada. - El sistema sólo habilitará los vistos y firmas en las fechas de sesión a las resoluciones asignadas. - Para Salas Colegiadas, los miembros de la sala que lo requieran, pueden visar el acta de sesión. Asimismo firma el presidente y aquel vocal que tenga un voto singular o en discordia. - El sistema permite revisar con anterioridad los proyectos de resolución programados para una sesión venidera (Sin necesidad de firmar). - El vocal podrá registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión. - En caso no se firmara una resolución en la sesión programada, esta se asigna a la siguiente sesión. - Sólo al emitir un proveído de anulación se podrá volver a generar un proyecto de resolución en su lugar. Esto aplica únicamente para resoluciones que no han sido notificadas. - Para las resoluciones de nulidad declaradas por el Poder Judicial, el sistema crea de manera automática el memorando a Procuraduría Pública y lo envía para firma. En el memorando, se remite la resolución firmada. Luego de la notificación de la resolución, el sistema crea de manera automática el memoranod a Procuraduría Pública remitnedo los cargos de notificación. - Para proveídos de anulación de resolución, el proveído se carga al expediente y se continúa con la elaboración de la resolución correcta - Según la materia y submateria, el sistema crea el memorandp a DAPU de forma automática. Al memorando se ajdunto expediente y resolución final. - Cuando es necesario la presentación de la carta de cumplimiento y ésta no haya sido presentada y el plazo ya hubiese venciod, el sistema genera la carta de requerimiento de cumplimiento.	Usuario	Sala Unipersonal / Sala Colegiada	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	Pasado 15 días hábiles de emitida la resolución, se genera por única vez, una "Carta de requerimiento de cumplimiento", en caso la empresa operadora no haya remitido información.	Documento firmado / Cargos de notificación	Digital	Revisor / Coordinador Legal / P02.4. Elaboración del Acta de Sesión / P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos / Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Cargos de notificación	Digital	35. Verificar si la notificación de resolución de trámite es correcta - Si la notificación se realizó correctamente, luego de vencido el plazo de respuesta de la EO y usuario, : Ir a la actividad 10 - Si la notificación nose realizó correctamente: Ir a la actividad 36	1. Seleccionar el expediente 2. Seleccionar y visualizar cargos de notificación 3. Corroborar la correcta notificación de la resolución	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Verificación positiva de la notificación / Verificación negativa de la notificación	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Verificación negativa de la notificación	Digital	36. Solicitar nueva notificación del documento. Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	1. Registrar invalidez de la notificación revisada 2. Detallar observaciones 3. Finalizar solicitud	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Solicitud de nueva notificación	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos / Asistente Legal	Documentación analizada / Cargos de notificación	Digital	37. Revisar evidencias y registrar resultado en el sistema. FIN	1. Analizar la documentación presentada por al EO 2. Registrar el análisis del cumplimiento Notas: - Tras la recepción de la carta de cumplimiento, el sistema realiza la asignación automática al Asistente Legal Resolutor del expediente. - En caso el Asistente Legal Resolutor se encuentre inactivo, el sistema realiza la asignación a otro Asistente Legal según las reglas de negocio configuradas para este fin. - El Asistente Legal registra los siguientes datos: a. Cumplimiento (SI/NO/INEJECUTABLE) b. Sustento de Cumplimiento c. Observaciones de incumplimiento d. Oportunidad de presentación de la carta de cumplimiento (Antes del req. / Después del req.)	Usuario	Asistente Legal	Una vez notificada la resolución, la EO cuenta con 15 días para acreditar el cumplimiento. En caso de no acreditar el cumplimiento en dicho plazo, la EO cae en "Incumplimiento" y se le envía una carta de requerimiento, otorgándole 5 días adicionales para la presentación de la documentación	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. El asistente legal registra en el sistema, si cumplió / no cumplió / inejecutable; así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación de la carta de cumplimiento (Sólo aplica para fundados, parcialmente fundados u otro determinado por el asistente legal.) 2. El plazo para la respuesta a la carta de requerimiento de cumplimiento, por parte de la EO, es de 5 días hábiles.	Análisis del cumplimiento registrado en el sistema	Digital	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
Revisor / Coordinador Legal	Proveídos / Cartas / Memorandos	Digital	38. Revisar proveído / carta / memorando - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 39 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 40	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento revisado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento revisado	Digital	39. Rechazar el documento e indicar observaciones - Para proveído de anulación / encauzamiento de expediente rechazado por un error en el documento: Ir a la actividad 9 - Para proveído de anulación / encauzamiento de expediente rechazado porque no corresponde emitir un proveído: Ir a la actividad 10 - Para memorando de consulta interna: Ir a la actividad 13 - Para carta de conciliación: Ir a la actividad 16 - Para carta de respuesta a usuarios / EO: Ir a la actividad 23 - Para memorando de derivación: Ir a la actividad 25 - Para carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 26 - Para memorando a procuraduría pública: Ir a la actividad 27 - Para carta de cita: Ir a la actividad 28	1. Rechazar el documento e indicar observaciones Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	Memorando rechazado con observaciones/ Carta rechazada con observaciones/ Proveído rechazado con observaciones	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento revisado	Digital	40. Aprobar y firmar el documento - Para proveídos y cartas: Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos - Para proveído de encauzamiento: Ir a la actividad 10 - Para memorandos a Procuraduría Pública y memorando de derivación: FIN - Para proveído de anulación de expediente: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Para memorando de consulta interna: Ir a la actividad 41 - Para carta de invitación a audiencia de conciliación: Ir a la actividad 44 - Para carta de programación de cita: Ir a la actividad 42 - Para carta de respuesta a usuarios / EO: FIN - Para carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 37	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - El sistema numera e incrusta fecha y firma en la carta y deriva automáticamente al remitente. - El sistema realiza el envío automática de la carta de respuesta a la dirección de correo declarada por el Usuario o Empresa Operadora. - El sistema numera e incrusta fecha y firma en el memorando. - El sistema envía automáticamente el memorando firmado al área que corresponda: a. A Procuraduría Pública se remite adjunto la resolución o los cargos de notificación. b. A Fiscalización se remite adjunto el expediente - El memorando de derivación se adjunta expediente y resolución final	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento firmado / Cargos de notificación	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos / Asistente Legal / P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias / Sala Unipersonal / Sala Colegiada / Coordinador Legal
Otras areas del OSIPTEL	Memorando de respuesta a cosulta interna	Digital	41. Registrar la respuesta del memorando de consulta interna. Ir a la actividad 15	1. Seleccionar el expediente correspondiente 2. Adjuntar la respuesta del memorando 3. Finalizar	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Memorando de respuesta a cosulta interna registrado en el sistema	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal / P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Cita programada	Digital	42. Realizar cita y firmar acta de cita - Si el acta es electrónica: FIN - Si el acta es física: ir a la actividad 43	Para citas virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes 3. Generar el acta de cita en el sistema (al finalizar la cita) 4. Firmar el acta Para cita presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema 3. Generar el acta de cita en el sistema (al finalizar la cita) 4. Imprimir el acta 5. Firmar el acta Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos - El acta electrónica se adjuntará al expediente	Usuario	Asistente Legal	Las actas siempre se adjuntan al expediente	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Acta física firmada / Acta digital firmada	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Acta física firmada	Física	43. Entregar acta firmada en físico a Asistente Administrativo de Archivo. Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Asistente Legal	No	No	No	Cargo de entrega del acta	Digital	P05.1. Archivo de documentación física y expediente electrónico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Cargos de notificación	Digital	44. Desarrollar audiciencia de conciliación	Para audiencias virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para audiencias presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la audiencia presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos. - El Coordinador Legal y Asistente Legal siempre participan de la aucienca de conciliación. - La audiencia es dirigida por el solicitante de la conciliación (Coordinador Legal o Vocal). - El vocal solo participa cuando el fue el solicitante. - En caso la audiencia sea virtual, es obligatorio grabar la sesión y cargar el video al expediente electrónico.	Usuario	Sala Unipersonal / Sala Colegiada / Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Si la audiencia fue virtual, se adjunta en el expediente la grabación de la audiencia	Audiencia atendida	Digital	Coordinador Legal
Sala Uniersponal / Sala Colegiada / Coordinador Legal	Audiencia atendida	Digital	45. Generar y firmar acta de audiciencia En paralelo: - Continuar con la resolución: Ir a la actividad 15 - Tratamiento del acta física de audiencia: Ir a la actividad 46 - Tratamiento del acta digital de audiencia: FIN	1. Generar el acta de audiencia de conciliación en el sistema 2. Imprimir el acta (Sólo para actas físicas) 3. Firmar el acta Notas: - Para actas digitales, siempre Firma Coordinador Legal y, cuando el vocal asiste, firma el Vocal y el Coordinador Legal - Para actas físicas, Firman todos los participantes - El acta electrónica de audiencia se adjunta al expediente	Usuario	Coordinador Legal	Las actas siempre se adjuntan al expediente	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. El Acta se genera, según día de audiencia. 2. Si el vocal asiste a la audiencia, deberá también firmar el acta	Acta física firmada / Acta digital firmada	Digital	Coordinador Legal / Asistente Legal
Coordinador Legal	Acta física firmada	Física	46. Entregar acta firmada en físico a Asistente Administrativo de Archivo. Ir al Proceso P05.1. Archivo de documentación física y expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Coordinador Legal	No	No	No	Cargo de entrega del acta	Físico	P05.1. Archivo de documentación física y expediente electrónico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de resoluciones erradas	(Cantidad de resoluciones de nulidad del acto administrativo emitidas + Cantidad de resoluciones de enmienda emitidas + Cantidad de proveídos de anulación emitidos) / Cantidad de resoluciones emitidas	Porcentaje	Mensual	Menor o igual al 1%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de apelaciones resueltas (plazo 25dh)	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RA con plazo de 25dh / Número de expedientes resueltos RA con plazo de 25dh	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 20 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de apelaciones resueltas (plazo 15dh)	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RA con plazo de 15dh / Número de expedientes resueltos RA con plazo de 15dh	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 12 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de quejas resueltas	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RQJ / Número de expedientes resueltos RQJ	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 11 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Porcentaje de recursos de apelacón resueltos dos días antes del plazo establecido	Cantidad de recursos de apelación resueltos dos días antes del plazo / Total de recursos de apelación resueltos	Porcentaje	Mensual	Mayor o igual a 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Porcentaje de quejas resueltos en segunda instancia un día antes del plazo establecido	Cantidad de quejas resueltas dos días antes del plazo / Total de quejas resueltas	Porcentaje	Mensual	Mayor o igual a 80%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo de estancia en bandeja de pendientes	Promedio (Día en que la documentación sale de la bandeja de pendientes - Día en que se recibe la documentación en la bandeja de pendientes)	Días hábiles	Diario	De acuerdo al tipo de documento	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Demanda de Resolución de Expedientes	Cantidad de expedientes recibidos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Producción de resolución de Expedientes	Cantidad de expedientes resueltos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
OTIF (Expedientes resueltos en plazo y sin errores) por analista *On Time In Full	(Porcentaje de expedientes resueltos x (1 - Porcentaje de resoluciones erradas) x Porcentaje de expedientes resueltos en plazo) por analista	Porcentaje	Mensual	Mayor o igua al 95%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Cumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU	Cantidad de expedientes resueltos que requieren cumplimiento y este se ha acreditado / Cantidad de expedientes resueltos que requieren cumplimiento	Porcentaje	Mensual	100%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 1)

Código:	A1 P02.2	**Versión:**	2
Nombre del Proceso:	Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias		
Objetivo del Proceso:	Verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción de la denuncia hasta la respuesta al usuario		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Practicantes, Especialista Legal de Sanciones, Revisor, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la-Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P01.1 Recepción de Documentación	Solicitudes de denuncia / Documentación adicional	Digital	- Para solicitud de denuncias: Ir a la actividad 1 - Para los proveídos de anulación de expediente sobre una denuncia de resolución TRASU: Ir a la actividad 5 - Para los proveídos de anulación de expediente sobre una denuncia por otro tipo de incumplimiento: Ir a la actividad 6 - Para documentación adicional del usuario cuando la denuncia está cerrada: Ir a la actividad 7 - Para documentación adicional del usuario cuando la denuncia no está cerrada: Ir a la actividad 8 Para solicitudes de cita: Ir a la actividad 12 - Para documentación adicional de la EO: Ir a la actividad 15 1. Analizar la documentación de la denuncia - Si no corresponde aperturar una denuncia y el usuario consignó correo electrónico: Ir a la actividad 2 - Si no corresponde aperturar una denuncia y el usuario no consignó correo electrónico: Ir a la actividad 3 - Si corresponde aperturar una denuncia: Ir a la actividad 4	1. Analizar la documentación de la denuncia Notas: - En la recepción de respuestas por parte de las Empresas Operadoras, estos documentos son cargados, automáticamente, según el nro. de denuncia. - Proveídos de anulación de expediente: Se reciben todos los expedientes de reclamos que corresponden a denuncias. Corresponden a expedientes de apelacion o queja que fueron anulado y corresponde su tramitación como denuncia. - Se realiza la asignación automática de la solicitud de denuncia en función a las reglas de negocio.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación de la denuncia analizada	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Documentación de la denuncia analizada	Digital	2. Responder vía correo elec. al usuario que la denuncia no procede e indicar motivos FIN	1. Registrar que la denuncia no procede 2. Registrar motivos 3. Culminar atención Notas: - El sistema enviará la respuesta al correo electrónico del usuario con los motivos del rechazo - El especialista legal registra en el sistema si requiere derivar la denuncia a DAPU. En caso se derive, también se informará de ello en la comunicación al usuario	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Correo electrónico con respuesta negativa al usuario	Digital	Usuario/ DAPU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Documentación de la denuncia analizada	Digital	3. Elaborar / modificar carta al usuario indicando que la denuncia no procede e indicar motivos - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Dar clic en la opción "denuncia no procede" 2. Seleccionar el tipo de carta a generar 3. Elaborar / modificar la carta. 4. Finalizar la carta Notas: - El especialista legal registra en el sistema si requiere derivar la denuncia a DAPU. En caso se derive, también se informará de ello en la comunicación al usuario	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ DAPU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Documentación de la denuncia analizada	Digital	4. Aperturar el file de denuncia y analizar la información - Para incumplimiento de resoluciones del TRASU: Ir a la actividad 5 - Para otros tipos de incumplimiento: Ir a la actividad 6	1. Dar click en la opción "Denuncia procede" 2. Completar o modificar los campos de ser neesario 3. Analizar la información del caso Notas: - El sistema remite automáticamente un correo electrónico al usuario con la información y número de su denuncia siempre y cuando haya consignado un correo electrónico - De ser necesario, el Especialista modificará los datos de la denuncia que correspondan - Para las denuncias provenientes del set de servicios para Usuarios y EO menores, los datos ya están completos.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Correo electrónico con número de denuncia al usuario/ File de denuncia	Digital	Usuario/ Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	File de denuncia/ Proveídos de anulación de expedientes	Digital	5. Verificar si existe carta de cumplimiento registrada. - Si no existe carta de cumplimiento registrada y la EO se encuentra en el plazo para presentarla: Vencido el plazo, ir a la actividad 5 - Si no existe carta de cumplimiento registrada y la EO no se encuentra en el plazo para presentarla: Ir a la actividad 19 - Si existe carta de cumplimiento registrada pero esta no acredita el cumplimiento o inejecutabilidad de la reolución: Ir a la actividad 6 - Si existe carta de cumplimiento registrada y se acredita el cumplimiento o inejecutabilidad de la reolución: Ir a la actividad 17	1. Seleccionar el expediente del TRASU 2. Verificar si existe carta de cumplimiento registrada. 3. Analizar información de carta de cumplimiento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Las EO cuentan con el plazo normado de 15 días hábiles desde la notificación de la resolución del TRASU para acreditar el cumplimiento de la resolución.	Verificación positiva del cumplimiento/ Verificción negativa del cumplimiento	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos/ P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Verificación positiva del cumplimiento / Carta rechazada con observaciones/ Proveídos de anulación de expedientes	Digital	6. Elaborar / modificar carta a la Empresa Operadora requiriendo información - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta de requerimiento de información 3. Finalizar la carta Notas: - El sistema generará la plantilla de la carta con los campos correspondientes de la denuncia. - La carta de requerimiento a la EO incluye la documentación de la denuncia. - En la carta de requerimiento, se incluye el adscrito entregado por usuario.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
P01.1 Recepción de Documentación	Documentación adicional del usuario	Digital	7. Determinar si corresponde reaperturar denuncia y registrarlo en el sistema - Si corresponde reaperturar la denuncia: Ir a la actividad 8 - Si no corresponde reaperturar la denuncia y no requiere responder al usuario: Ir a la actividad 10 - Si no corresponde reaperturar la denuncia y requiere responder al usuario: Ir a la actividad 11	1. Determinar si corresponde reaperturar denuncia 2. Registrar el resultado	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Registro de reapertura de la denuncia / Registro de la no reapertura de la denuncia	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
P01.1 Recepción de Documentación	Documentación adicional del usuario / Registro de reapertura de la denuncia	Digital	8. Revisar la información adicional y seleccionar en el sistema si se requerirá trasladar a la EO - Si requiere trasladar la documentación a la EO: Ir a la actividad 9 - Si no requiere trasladar la documentación a la EO: Ir a la actividad 15	1. Revisar la documentación adicional 2. Seleccionar en el sistema si se requerirá trasladar a la EO	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación adicional revisada	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación adicional revisada / Carta rechazada con observaciones	Digital	9. Elaborar / modificar carta a la EO trasladando la documentación del usuario - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	En caso la empresa operadora no responda carta trasladando información del usuario, no se le enviará una carta reiterativa	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Registro de la no reapertura de la denuncia	Digital	10. Registrar que no requiere respuesta y el motivo. FIN	1. Registrar que no requiere respuesta 2. Registrar el motivo	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Registro de la no respuesta al usuario	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro de la no reapertura de la denuncia / Carta rechazada con observaciones	Digital	11. Elaborar /modificar carta al usuario reiterando el cierre de la denuncia. - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta Notas: - El especialista legal registra en el sistema si requiere derivar el usuario a DAPU. En caso se derive, también se informará de ello en la comunicación al usuario	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ DAPU
P01.1 Recepción de Documentación	Solicitudes de cita	Digital	12. Programar cita en el sistema - Si el usuario consignó dirección de correo electrónico: Ir a la actividad 34 - Si el usuario no consignó dirección de correo electrónico: Ir a la actividad 13	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o digital) 5. Completar el cuerpo del correo (Esta opción estará habilitada en el sistema sólo en caso el usuario hubiera consignado dirección de correo electrónico) 6. Finalizar agendamiento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Cita agendada/ Correo de agendamiento enviado	Digital	Usuario/ Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Cita agendada / Carta rechazada con observaciones	Digital	13. Elaborar/modificar carta informando cita - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Verificación positiva de la notificación	Digital	14. Verificar la respuesta de la Empresa Operadora - Si la EO envió información: Ir a la actividad 15 - Si la EO no envió información: Ir a la actividad 18	1. Revisar la bandeja de respuesta de la EO	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	La EO cuenta con 5 días para responder el requerimiento /reiterativo / traslado de la información del usuario	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Resultado positivo de la verificación de la respuesta a la cartas / Resultado negativo de la verificación de la respuesta a la cartas	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Documentación adicional de la EO / Resultado positivo de la verificación de la respuesta a la cartas	Digital	15. Analizar la información del file de denuncia - Si se requiere realizar una consulta interna a otra área: Ir a la actividad 16 - Si no se requiere realizar una consulta interna a otra área y la información demuestra el cumplimiento o inejecutabilidad: Ir a la actividad 17 - Si no se requiere realizar una consulta interna a otra área y la información no demuestra o demuestra parcialmente el cumplimiento o inejecutabilidad: Ir a la actividad 18	1. Analizar la información del file de denuncia	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Información de la denuncia analizada	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Información del expediente analizada / Memorando de consulta interna rechazado con observaciones	Digital	16. Elaborar/Modificar memorando de consulta interna - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de memorando a generar 2. Elaborar / modificar la memorando. 3. Finalizar el memorando	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Memorando de consulta interna	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Información del expediente analizada / Carta rechazada con observaciones	Digital	17. Elaborar / modificar carta al usuario informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución 3. Finalizar la carta Notas: - Se registra el sentido de evaluación (cumplió / incumplió / inejecutable) así como un detalle del analisis de la denuncia - El file de denuncia se marcará como "cerrado" una vez notificada esta carta.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Resultado negativo de la verificación de la respuesta a la cartas / Información del expedient analizada	Digital	18. Determinar y registrar si corresponde o no reiterar la solicitud de información de cumplimiento - Si no corresponde reiterar la solicitud de información: Ir a la actividad 19 - Si corresponde reiterar la solicitud de información: Ir a la actividad 20	1. Determinar si corresponde o no reiterar la solicitud de información de cumplimiento 2. Registrar el resultado de la evaluación en el sistema Notas: - Sólo se reitera la solicitud de información de cumplimiento una vez para los casos en que la EO no responda la solicitud o responda pero no demuestre el cumplimiento cabal. - La carta reiterativa se genera de manera automática en ambos casos	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Sólo se reitera la solicitud de información de cumplimiento una vez para los casos en que la EO no responda la solicitud o responda pero no demuestre el cumplimiento cabal	Registro de reiteración positivo / registro de reiteración negativo	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro de reiteración negativo / Carta rechazada con observaciones/ Verificacion negativa del cumplimiento	Digital	19. Elaborar / modificar carta al usuario indicando que se evaluará un PAS y registrar el análisis - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta indicando que se evaluará un PAS. 3. Finalizar la carta Notas: - Se ingresa un detalle del analisis de la denuncia la fecha de infracción y datos del análisis del incumplimiento - El file de denuncia -se marcará como "cerrado" una vez notificada esta carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro de reiteración positivo / Carta rechazada con observaciones	Digital	20. Elaborar/ modificar carta reiterando la solicitud de información de cumplimiento - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Carta / Memorando	Digital	21. Visar la carta / memorando - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Finalizar la carta / memorando 2. Visar la carta / memorando	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Únicamente el Especialista Legal de Sanciones aplica el visto electrónico a las cartas y memorandos que elabora, los practicantes no aplican visto electrónico.	Carta visada / Memorando visado	Digital	Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Carta / Carta visada / Memorando / Memorando visado	Digital	22. Revisar el documento - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 23 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 24	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Revisor	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	Revisor

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Revisor	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	23. Rechazar documento y detallar observaciones - Para cartas indicando que la denuncia no procede:Ir a la actividad 3 - Para cartas de requerimiento:Ir a la actividad 6 - Para cartas trasladando información del usuaro a la EO:Ir a la actividad 9 - Para cartas reiterando el cierre de la denuncia:Ir a la actividad 11 - Para cartas Informando cita:Ir a la actividad 13 - Para memorandos de consulta interna :Ir a la actividad 16 - Para cartas informando cumplimiento / inejecutabilidad:Ir a la actividad 17 - Para cartas informando al usuario sobre el PAS:Ir a la actividad 19 - Para cartas reiterativas a la EO:Ir a la actividad 20	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Se podrá generar una versión del documento con control de cambios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - Una vez rechazado, el documento volverá a la bandeja del Especialista Legal de Sanciones/ Practicante	Usuario	Revisor	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada con observaciones / Memorando rechazado con observaciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Revisor	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	24. Visar el documento en el sistema	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento Notas: - Una vez aplicado el visto electrónico, el documento viajará a la bandeja del Coordinador PAS TRASU	Usuario	Revisor	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta visada / Memorando visado	Digital	Coordinador PAS TRASU
Revisor	Carta / Carta visada / Memorando / Memorando visado	Digital	25. Revisar documento - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 26 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 27	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU	Cuando el coordinador no se encuentra disponible, se asigna al reemplazante ingresado en el maestro del personal	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	26. Rechazar documento y detallar observaciones - Para cartas indicando que la denuncia no procede:Ir a la actividad 3 - Para cartas de requerimiento:Ir a la actividad 6 - Para cartas trasladando información del usuaro a la EO:Ir a la actividad 9 - Para cartas reiterando el cierre de la denuncia:Ir a la actividad 11 - Para cartas Informando cita:Ir a la actividad 13 - Para memorandos de consulta interna :Ir a la actividad 16 - Para cartas informando cumplimiento / inejecutabilidad:Ir a la actividad 17 - Para cartas informando al usuario sobre el PAS:Ir a la actividad 19 - Para cartas reiterativas a la EO:Ir a la actividad 20	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Se podrá generar una versión del documento con control de cambios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - Una vez rechazado, el documento volverá a la bandeja del Especialista Legal de Sanciones/ Practicante	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada con observaciones / Memorando rechazado con observaciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Coordinador PAS TRASU	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	27. Visar el documento en el sistema	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento Notas: - Una vez aplicado el visto electrónico, el documento viajará a la bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta visada / Memorando visado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta visada / Memorando visado	Digital	28. Revisar el documento - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 29 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 30	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	29. Rechazar documento y detallar observaciones - Para cartas indicando que la denuncia no procede:Ir a la actividad 3 - Para cartas de requerimiento:Ir a la actividad 6 - Para cartas trasladando información del usuaro a la EO:Ir a la actividad 9 - Para cartas reiterando el cierre de la denuncia:Ir a la actividad 11 - Para cartas Informando cita:Ir a la actividad 13 - Para memorandos de consulta interna :Ir a la actividad 16 - Para cartas informando cumplimiento / inejecutabilidad:Ir a la actividad 17 - Para cartas informando al usuario sobre el PAS:Ir a la actividad 19 - Para cartas reiterativas a la EO:Ir a la actividad 20	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Se podrá generar una versión del documento con control de cambios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - Una vez rechazado, el documento volverá a la bandeja del Especialista Legal de Sanciones/ Practicante	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada con observaciones / Memorando rechazado con observaciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	30. Firmar el documento. - Para memorandos de consulta interna: Ir a la actividad 31 - Para cartas: Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos. Luego continuar con la actividad 32	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - Una vez firmado, se informará de la firma al Especialista Legal / Practicante, al revisor y al Coordinados PAS TRASU	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta firmada / memorando firmado / Cargos de notificacion de las cartas / Memorando derivado	Digital	Coordinador PAS TRASU/ P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos / Área consultada
Área consultada	Respuesta al memorando de cosulta interna	Digital	31. Ingresar respuesta a memorando de consulta interna. Ir a la actividad 15	1. Seleccionar el expediente 2. Cargar el memorando de respuesta 3. Finalizar el registro de la respuesta Notas: - Los memorando de consulta interna son adjutandos al file de denuncia por el Coordinador PAS	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Se debe ingresar respuesta a memorando de consulta interna al recibir la respuesta.	Respuesta al memorando registrada	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Cargos de notificacion	Digital	32. Verificar que la notificación se haya realizado correctamente - Si la notificación no se realizó correctamente y no requiere modificar la carta: Ir a la actividad 33 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta indicando que la denuncia no procede: Ir a la actividad 3 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta de requerimiento: Ir a la actividad 6 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta trasladando información del usuario a la EO: Ir a la actividad 9 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta reiterando el cierre de la denuncia: Ir a la actividad 11 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta informando cita: Ir a la actividad 13 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta informando cumplimiento / inejecutabilidad: Ir a la actividad 17 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta informando al usuario sobre el PAS: Ir a la actividad 19 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta reiterativa a la EO: Ir a la actividad 20 - Si la notificación se realizó correctamente de las cartas reiterando cierre de denuncia o Informando que la denuncia no procede: FIN - Si la notificación se realizó correctamente de la carta informando cita: Ir a la actividad 34 - Si la notificación se realizó correctamente de la carta de requerimiento, reiterativa a la EO o trasladando información del usuario a la EO: Ir a la actividad 14 - Si la notificación se realizó correctamente de la carta informando al usuario sobre el PAS o informando cumplimiento o inejecutabilidad: Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Seleccionar los cargos de notidicación 2. Corroborar la correcta notificación 3. Registrar la confirmación o error en la notificación Notas: - El Especialista Legal verifica que la notificación se realizó correctamente. En caso no se realice correctamente, es posible modificar la carta y reiniciar flujo de firmas.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Verificación positiva de la notificación / Verificación negativa de la notificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes / Coordinador PAS TRASU / P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Verificación negativa de la notificación	Digital	33. Reenviar solicitud de notificación. Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos. Luego continuar con la actividad 32	1. Registrar el motivo de observación en los cargos de notificación 2. Finalizar observación Notas: - Al finalizar las observaciones, el sistema deriva la solicitud de notificación al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Solicitud de notificación registrada	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Verificación positiva de la notificación / Cita generada	Digital	34. Desarrollar cita	Para citas virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para cita presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Las citas se realizan en el día agendado	Cita atendida	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Cita atendida	Digital	35. Generar y firmar acta - Si la modalidad de la cita fue presencial: Ir a la actividad 36 - Si la modalidad de la cita fue virtual: FIN	1. Generar el acta de cita en el sistema 2. Imprimir el acta (Sólo para citas presenciales) 3. Firmar el acta Notas: - Para citas presenciales: Todos los participantes de la cita deben firmar el acta - Para citas virtuales: Sólo el Coordinador PAS o su reemplazante debe firmar el acta	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. Para citas presenciales: Todos los participantes deben firmar el acta. 2. Para citas virtuales: Sólo el Coordinador PAS o su reemplazante debe firmar el acta.	Acta digital firmada / Acta física firmada	Físico	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Acta física firmada	Físico	36. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo. Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Coordinador PAS TRASU	No	No	No	Acta entregada a archivo	Físico	P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de atención de denuncias	Sumatoria de días invertidos (Fecha de "cierre" de la denuncia expediente - Fecha de apertura de expediente denuncai) en la atención de todas las denuncias del período / Número de denuncias atendidas en el período	Días	Mensual	≤ 15 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Efectividad en la elaboración de las cartas (sólo actividades 17 y 19)	Cartas rechazadas por el Coordinador PAS TRASU / Total de cartas enviadas para revisión	Porcentaje	Mensual	Menor o igual al 15%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
% de denuncias atendidas en el plazo máximo de 15 días hábiles	denuncias atendidas en un máximo de 15 días hábiles / total de denuncias atendidas	Porcentaje	Mensual	Mayor o igua a 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Tiempo de estancia en bandeja de pendientes	Promedio (Día en que la documentación sale de la bandeja de pendientes - Día en que se recibe la documentación en la bandeja de pendientes)	Días hábiles	Diario	Menor a un día hábil	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Solicitudes rechazadas	Cantidad de solicitudes de denuncia rechazadas / Cantidad de solicitudes de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	≤ 15%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Demanda de Denuncias	Cantidad de Denunciasrecibidas por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción Denuncias	Cantidad de Denuncias resueltas por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Detección de incumplimiento de actos en primera instancia	Cantidad de denuncias sobre actos de la Empresa Operdora en primera instancia con incumplimiento / Cantidad de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	100%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Detección de incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU	Cantidad de denuncias sobre resoluciones del TRASU con incumplimiento / Cantidad de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	0%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 1)

Código:	A1 P02.3	**Versión:**	2
Nombre del Proceso:	Revisión de Casos Especiales		
Objetivo del Proceso:	Determinar la existencia de infracción administrativa en los casos derivados al TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción del caso especial a la Secretaria Técnica de Solución de Reclamos hasta la evaluación de posible PAS		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU, Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P01.1 Recepción de Documentación/ Usuarios del OSIPTEL (puede ser recibido de distintas fuentes)	Solicitud de apertura de caso especial	Físico/ Digital	.Para respuestas a cartas de requerimiento: Ir a la actividad 12 - Para apertura de casos especiales: Ir a la actividad 1 1. Revisar y analizar la información del caso recibido - Si el caso no procede: Ir a la actividad 2 - Si el caso procede: Ir a la actividad 3	1. Revisar la información recibida Notas: - Los casos especiales pueden ser recibidos de distintas maneras (Correos electrónicos, cartas, entre otros)	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Solicitud de apertura de caso especial conforme/ Solicitud de apertura de caso especial no conforme	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Solicitud de apertura de caso especial no conforme	Físico/ Digital	2. Responder que no procede el caso especial a solicitante. FIN	1. Responder que no procede el caso especial a solicitante Notas: - Los casos especiales pueden ser respondidos según como fueron recibidos o por un medio y forma especificado en la solicitud del mismo (Correos electrónicos, cartas, informes, entre otros)	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Solicitud de apertura de caso especial rechazada / Carta o correo electrónico de repsuesta	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Solicitud de apertura de caso especial conforme	Físico/ Digital	3. Registrar caso especial en sistema	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Registrar el nuevo caso especial en el sistema Notas: - Se registra toda la información recibida del usuario. - Es posible adjuntar imágenes o documentos recibidos del caso	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Caso especial	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Caso especial	Digital	4. Responder la atención del caso al solicitante	1. Elaborar la respuesta por el medio y forma que aplique al caso	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta o correo electrónico de respuesta (Caso Especial)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Caso Especial	Digital	5. Elaborar / Modificar la carta de requerimiento a la Empresa Operadora	1. Elaborar / modificar la carta de respuesta al solicitante 2. Visar la carta 3. Dar clic a "Confirmar"	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de requerimiento	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga	Digital	6. Revisar la carta - Si no es conforme: Ir a la actividad 7 - Si es conforme: Ir a la actividad 8	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Seleccionar, abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta conforme/ Carta no conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Carta no conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	7. Rechazar el documento e indicar observaciones - Si es una carta de requerimiento: Ir a la actividad 5 - Si es una carta reiterativa: ir a la actividad 14 - Si es una carta de respuesta a prórroga: Ir a la actividad 13	1. Registrar las observaciones, completando los siguientes campos: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones 2. Dar clic a "Rechazar" 3. El sistema deriva a la bandeja "Solicitud de Caso Especial" Notas: - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	8. Aprobar y visar el documento	1. Dar clic a "Aprobar y Visar" Notas: - El sistema aplica el visto electrónico sobre el documento - El sistema deriva el documento a la bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta visada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta visada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/Carta de respuesta a prórroga)	Digital	9. Revisar la carta - Si es no es conforme: Ir a la actividad 10 - Si es conforme: Ir a la actividad 11	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta conforme/ Carta no conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta no conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/Carta de respuesta a prórroga)	Digital	10. Rechazar el documento e indicar observaciones - Si es una carta de requerimiento: Ir a la actividad 5 - Si es una carta reiterativa: ir a la actividad 14 - Si es una carta de respuesta a prórroga: Ir a la actividad 13	1. Registrar las observaciones, completando los siguientes campos: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones 2. Dar clic a "Rechazar" Notas: - De ser necesario, se puede generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones.	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	11. Aprobar y firmar la carta. Ir al proceso P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos - Luego de 5 días hábiles, Si el tipo de carta es Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa: Ir a la actividad 12 - Luego del plazo de prorroga, Si el tipo de carta es Carta de Respuesta Otorgando Prorroga: Ir a la actividad 12 - Si el tipo de carta es Carta de Respuesta Denegando Prorroga: Ir a la actividad 15	1. Dar clic a "Aprobar y Visar" Notas: - El sistema deriva la carta al proceso P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El Plazo que tiene una EO para responder una carta de requerimiento de información por un caso especial es de cinco (5) días hábiles.	Carta firmada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/Carta de respuesta a prórroga)	Digital	P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos Especialista Legal de Sanciones
P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos	Respuesta a carta de requerimiento	Digital	12. Verificar la respuesta de la empresa operadora - Si corresponde a una Solicitud de Prorroga: Ir a la actividad 13 - Si corresponde a una Respuesta parcial/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (1era vez) y Si corresponde enviar reiterativo: Ir a la actividad 14 - Si corresponde a una Respuesta parcial/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (1era vez) y Si no corresponde enviar reiterativo: Ir a la actividad 15 - Si corresponde a una Respuesta completa/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo): Ir a la actividad 15	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Verificar la respuesta de la EO	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta Verificada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Carta Verificada(Solicitud de prórroga)	Digital	13. Elaborar/Modificar carta de respuesta a prorroga al requerimiento de información. Ir a la actividad 6	1. Seleccionar plantilla que corresponda 3. Dar clic a "Generar Plantilla" 2. Elaborar / modificar el documento 3. Finalizar el documento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de respuesta a prórroga		Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Carta Verificada (Sin respuesta a la carta de requerimiento (1era vez)/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo)) /Respuesta parcial)	Digital	14. Elaborar / modificar carta reiterando el requerimiento de información. Ir a la actividad 6	1. Seleccionar plantilla que corresponda 3. Dar clic a "Generar Plantilla" 2. Elaborar / modificar el documento 3. Finalizar el documento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Sólo se envía la carta de reiteración por una única vez; ya sea porque la EO no respondió o porque respondió parcialmente.	Carta reiterativa	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta Verificada (Respuesta completa/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo))	Digital	15. Analizar la información y determinar si es un infracción sancionable y registrarlo en el sistema - Si no corresponde a una infracción: Ir a la actividad 16 - Si corresponde a una infracción:-Ir al P04.2, Imposición de Sanciones del TRASU (1ra intancia). FIN	1. Analizar la información del caso 2. Determinar si el caso evidencia una infracción 3. Registrar el resultado en el sistema Notas: - Se selecciona el tipo de infracción incurrida (en caso aplique) - En caso no se haya incurrido en alguna infracción, el Especialista Legal ingresa los sustentos correspondientes	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Caso corresponde a una infracción/ Caso no corresponde a una infracción (Respuesta completa/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo))	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Caso corresponde a una infracción (Respuesta completa/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo))	Digital	16. Comunicar al solicitante que el caso no corresponde a una infracción. FIN	1. Comunicarse con el solicitante, por el medio que corresponda al caso, informándole que no corresponde a una infracción	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Respuesta sobre el caso presentado	Digital	Solicitante

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de atención de casos especiales	Sumatoria de días invertidos (Fecha de registro del resultado en el sistema - fecha de registro del caso especial) en la atención de todos los casos especiales / Número de casos especiales atendidas en el período	días	Semestral	Menor o igual a 20 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Demanda de Casos Especiales	Cantidad de Casos Especiales recibidos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción de Casos Especiales	Cantidad de Casos Especiales resueltos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Media		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Media		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 1)

Código:	A1 P02.4.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Elaboración del Acta de Sesión		
Objetivo del Proceso:	Gestionar las actas de sesiones debidamente generadas, corregidas, revisadas y aprobadas.		
Alcance del Proceso:	Inicia con la creación de un acta de sesión y termina con la firma de las mismas por parte del Vocal		
Responsables:	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Coordinador Legal y Vocales		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Reglamento Interno del TRASU		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resoluciones firmadas el día de sesión	Digital	1. Generar y revisar el acta de sesión - Si se identifican errores en el acta y Si los tipos de errores identificados son errores en las resoluciones firmadas: Ir a la actividad 2 -Si se identifican errores en el acta y Si los tipos de errores identificados son errores en el acta generada: Ir a la Actividad 3 -Si no se identifican errores en el acta: Ir a la actividad 4	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Ingresar a la bandeja "Actas de Sesión" 3. Revisar las actas, tanto la forma del documento como el contenido del mismo 4. Dar clic a "Generar"	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	La generación del acta de sesión se realiza al final del día	Actas con errores/ Actas sin errores (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Actas con errores (Actas de Sesión)	Digital	2. Registrar los resoluciones afectadas - En Paralelo: Ir al proceso P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones e Ir a la actividad 4	1.Registrar los errores en las resoluciones firmadas 2. Dar clic a "Registrar" Notas: - El sistema realiza las siguientes actividades: a. Al registrar los errores, se registra el error identificado y la acción a realizar b. De manera automática, se bloquean las notificaciones pendientes de las resoluciones erradas	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		Registro de resoluciones afectadas (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal/ P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Coordinador Legal	Actas con errores (Actas de Sesión)	Digital	3. Modificar errores identificados	1. Modificar o levantar las observaciones de las actas: a. Registrar reclamos con la información correspondiente así como el sentido del voto b. Modificar o eliminar los datos de los reclamos y el sentido de los votos y corregir	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		Actas con errores modificados (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Actas sin errores/ Actas con errores modificados (Actas de Sesión)	Digital	4. Concluir y firmar el acta	1. Dar clic a "Concluir y Firmar" Notas: - El sistema deriva las actas firmadas a la bandeja del Vocal para firma y emite alerta al Vocal	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)		Acta de sesión firmada por Coordinador Legal (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal (Actas de Sesión)	Digital	5. Revisar el acta - Si no es conforme el acta. Ir a la actividad 6 - Si es conforme el acta: Ir a la actividad 7	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Ingresar a la bandeja "Actas de Sesión a Firmar (Vocal)" 3. Revisar las actas generadas, se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Vocal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)		~~A~~cta conforme/ ~~A~~cta no conforme (Acta de Sesión)	Digital	Vocal
Vocal	~~A~~cta no conforme (Acta de Sesión)	Digital	6. Rechazar y detallar observaciones - Ir a la actividad 8	1. Registrar el detalle de las observaciones encontradas 2. Dar clic a "Rechazar" Notas: - El sistema emite alerta al Coordinador Legal respecto al acta observada	Usuario	Vocal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)		Acta rechazada (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal
Vocal	~~A~~cta conforme (Acta de Sesión)	Digital	7. Firmar el acta. FIN	1. Dar clic a "Firmar"	Usuario	Vocal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El Vocal podrá firmar el acta de sesión a más tardar en la siguiente sesión programada 2. En el caso de una sala colegiada, el acta la firman los 3 vocales a más tardar en la siguiente sesión programada. 3. Se revisa si existen votos en discordia o singular, los mismos que deben quedar registrados en el acta 4. En caso de Sala colegiada, se actualiza el estado del proceso una vez que ha sido firmado por los tres vocales	Acta firmada (Acta de Sesión)	Digital	Vocal

FOLIO: 504

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Vocal	Acta rechazada (Acta de Sesión)	Digital	8. Revisar observaciones - Si se identifican errores en el acta y Si los tipos de errores identificados son errores en las resoluciones firmadas: Ir a la actividad 2 -Si se identifican errores en el acta y Si los tipos de errores identificados son errores en el acta generada: Ir a la Actividad 3	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Ingresar a la bandeja "Actas Observadas por el Vocal" 3. Revisar la tipología de las observaciones recibidas	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		Actas con errores (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
% Actas sin erorres	Cantidad de actas en donde no se detectaron errores / Total de actas	porcentaje	Mensual	Mayor o igual al 95%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Cantidad promedio de resoluciones por acta	Promedio de la cantidad de resoluciones incluidas en las actas	Cantidad	Mensual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Firmar un acta de sesión con errores	Baja		Media		

Ficha de Proceso Nivel 2

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 1)

Código:	A1 P03.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos		
Objetivo del Proceso:	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente		
Alcance del Proceso:	El proceso se inicia con la recepción de resoluciones y otros documentos a notificar y termina en la notificación a los involucrados		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Despacho y Secretaria de Tramite Documentario del TRASU		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes	Solicitud de una Notificación Inválida	Digital	Para un tipo de solicitud de notificación como Solicitud de una Notificación Invalida: Ir a la actividad 1 Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a Otros Documentos y Si el medio de notificación es Electrónico y Si no es una Notificación Infructuosa: FIN Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a Otros Documentos y Si el medio de notificación es Física: Ir a la actividad 2 Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a Otros Documentos y Si el medio de notificación es Electrónico y Si es una Notificación Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 2 Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a Otros Documentos y Si el medio de notificación es Electrónico y Si es una Notificación Infructuosa y Si pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 13 Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite fue Edicto: Ir a la actividad 13 Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite no fue Edicto y Si el medio de notificación es Electrónica y Si no es una Notificación Infructuosa: FIN Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite no fue Edicto y Si el medio de notificación es Electrónica y Si es una Notificación Infructuosa y Si pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 13 Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite no fue Edicto y Si el medio de notificación es Electrónica y Si es una Notificación Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 2 Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite no fue Edicto y Si el medio de notificación es Físico: Ir a la actividad 2 1. Registrar en el sistema los motivos de que sea inválida y la nueva dirección, de corresponder	1. Ingresar al sistema 2. Registrar en el sistema el detalle del por qué la notificación se considera inválida: a. Tipo de error (Dirección errada o cargo incompleto) b. Nueva dirección a notificar, de corresponder (no reemplaza dirección ingresada inicialmente) Notas: - El sistema actualiza el estado del documento por despachar y enviara la nueva notificación a la bandeja "Solicitud de Despacho"con la nueva dirección ingresada - El sistema actualiza el estado del documento por despachar y enviara la nueva notificación a la bandeja "Solicitud de Despacho"con la nueva dirección ingresada	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. 2. La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo.	Notificación Invalida registrada por despachar	Digital	Asistente Administrativo de Despacho
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P02.3. Revisión de Casos Especiales/ P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación/ P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era Instancia)/ P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da Instancia)/ Analista de Tramite Documentario del TRASU	Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios/ Notificación Invalida registrada por despachar / Notificación Infructuosa con dirección RENIEC o SUNAT a despachar / Notificación Infructuosa con dirección de instalación o facturación a despachar	Digital	2. Revisar la bandeja "Solicitud de Despacho" e imprimir doc. a notificar y cargos, de corresponder	1. Ingresar al sistema 2. Ingresar a la bandeja "Solicitud de Despacho" 3. Seleccionar documentos y aplicar botón Imprimir (puede seleccionar de forma individual o en lote) 4. Dar clic a "Registrar" Notas: - Para cada expediente y tipo de documento a notificar, registrar la fecha de despacho físico según el administrado (EO y/o USU) - El sistema genera el cargo de notificación física y se imprime de forma automática - Para las resoluciones el sistema imprime 1 cargo de recepción física y 1 copia de la resolución - Para los demás documentos, el sistema imprime 2 copias del documento a notificar	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Si no se recibe respuesta a la notificación electrónica (transcurridos dos días hábiles), de acuerdo a la norma, se procede con la notificación física. 2. Para las resoluciones, se debe imprimir 1 cargo de recepción física y una copia de la resolución	Documentos impresos notificar	Física	Asistente Administrativo de Despacho
Asistente Administrativo de Despacho	Documentos impresos notificar	Física	3. Preparar y entregar la documentación a notificar al proveedor del Servicio de Mensajería	1. Engrapar, clasificar y ordenar los documentos impresos en Servicio Local y Nacional. 2. Exportar el reporte de Documentos preparados a notificar y remitir al proveedor de Mensajería 3. Entregar el lote de documentos impresos con las guías de recojo de la documentación entregada.	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentos preparados a notificar	Física	Proveedor de Mensajería

FOLIO: 507

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Proveedor de Mensajería	Cargos de las notificaciones devueltas por el proveedor de Mensajería	Física y Digital	4. Recepcionar y verificar las constancias de la notificación física - Si existe alguna incidencia con los cargos: Ir a la actividad 5 - Si no existe alguna incidencia con los cargos: Ir a la actividad 6	1. Recibir los cargos de notificación devueltos por el proveedor 2. Contrastar el reporte de entrega de notificaciones del Servicio de Mensajería con los cargos recibidos. 3.Revisar si existe incidencias en los cargos recibidos y clasificar en dos bloques: Cargos sin Incidencias y Cargos Observados (cargos con enmendaduras, incluyendo aquellos faltantes en la entrega). 4. Aleatoriamente, ingresar a la bandeja "Notificaciones del proveedor" y verificar los datos y documentos transferidos por el proveedor: a. Estado (Exitosa o infructuosa) b. Cargos de notificación digitalizado con valor legal c. Fechas de Notificación d. Otros datos Notas: - El sistema alertar en caso el proveedor de mensajería no haya trasnferido los datos y documentos y ya ha transcurrido el plazo estipulado en el contrato - El sistema actualiza el estado de la notificación a 'Documento Notificado" si el documento cuenta con fecha de notificación completa	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	El proveedor de Mensajería deberá transferir los datos y documentos requeridos. El plazo de notificación y devolución por servicio (Local y Nacional) será el estipulado en el contrato.	El proveedor de Mensajería deberá transferir los datos y documentos requeridos. El plazo de notificación y devolución por servicio (Local y Nacional) será el estipulado en el contrato.	Digital	Expediente Electrónico / Asistente Administrativo de Despacho
Asistente Administrativo de Despacho	Cargos de Notificaciones Observadas	Digital	5. Registrar las observaciones y requerir subsanaciones al proveedor de mensajería - Regresar a la actividad 4	1. Registrar las observaciones en el sistema 2. Requerir la subsanación de la documentación observada	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de subsanación al proveedor de mensajería	Digital	Proveedor de Mensajería
Asistente Administrativo de Despacho	Cargos de Notificaciones sin incidencias con los datos y documentos transferidos por el proveedor	Física y Digital	6. Confirmar que no existe incidencias en las evidencias - Para la documentación en físico: Ir al proceso P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico - Para la documentación digital, Si el resultado de la notificación es Exitosa y Si no es una Resolución de Trámite: FIN - Para la documentación digital, Si el resultado de la notificación es Exitosa y Si es una Resolución de Trámite: Ir al proceso: P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones - Para la documentación digital, Si el resultado de la notificación es Infructuosa y Si pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 13 - Para la documentación digital, Si el resultado de la notificación es Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo y Si no pertenece a una primera notificación infructuosa: Ir a la actividad 13 - Para la documentación digital, Si el resultado de la notificación es Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo y Si pertenece a una primera notificación infructuosa y Si el tipo de la documentación es de Resoluciones: Ir a la actividad 7 - Para la documentación digital, Si el resultado de la notificación es Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo y Si pertenece a una primera notificación infructuosa y Si el tipo de la documentación es de Otros Documentos: FIN	1. Dar clic a "Confirmar" Notas: - El sistema identifica el tipo de documento infructuoso confirmado y lo derivara a la siguiente instancia, de corresponder - Para notificación infructuosa, el sistema habilita opciones para agotar las vías de notificación, según corresponda - Para cargos de notificación exitosa de resolución de tramite, el sistema alerta al Asistente Legal	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que correspondan, en el caso de resoluciones.	Notificaciones físicas remitidas para su proceso de archivo / Notificaciones exitosas / Notificaciones infructuosas	Física y Digital	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU / P05.1 Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico / P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Notificaciones infructuosas (Resoluciones)	Digital	7. Consultar a RENIEC o SUNAT, verificando que la dirección a la cual se notificó no sea la misma - Si no existe coincidencia: Ir a la actividad 8 - Si existe coincidencia: Ir a la actividad 9	1. Ingresar al sistema 2. Ingresar a la bandeja "Consulta RENIEC o SUNAT" 3. Dar clic a "Consultar" Notas: - El sistema realiza la consulta a RENIEC o SUNAT según el tipo de documento (DNI o RUC) del notificado - El sistema muestra mensaje de resultado de la consulta (si existe coincidencia o no). - El sistema incorpora la consulta en el expediente electrónico creado - El sistema registra la fecha en la que se realizo la consulta	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Resultado de coincidencia de direcciones/ Resultado de no coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	Expediente Electrónico/ Secretaria de Trámite Documentario del TRASU
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Resultado de no coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	8. Registrar la nueva dirección a la cual se notificará - Regresar a la actividad 2	1. Dar clic a "Registrar Nueva Dirección" , confirmando la nueva dirección escogida por el sistema Notas: - El sistema crea una nueva plantilla de cargo de notificación con los datos de la nueva dirección a notificar, automáticamente.	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificación Infructuosa con dirección RENIEC o SUNAT a despachar	Digital	Asistente Administrativo de Despacho
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Resultado de coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	9. Confirmar que la dirección registrada en RENIEC o SUNAT coincide con la dirección notificada - Si el destinatario de la notificación es una empresa operadora: Ir a la actividad 13 - Si el destinatario de la notificación es un usuario y Si el medio de recepción de la documentación es física: Ir a la actividad 13 - Si el destinatario de la notificación es un usuario y Si el medio de recepción de la documentación es electrónica : Ir a la actividad 10	1. Dar clic a "Confirmar"	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificaciones infructuosas que coincide con la dirección notificada (Resoluciones)	Digital	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Notificaciones infructuosas que coincide con la dirección notificada (Resoluciones)	Digital	10. Buscar la dirección de facturación o instalación brindadas por el usuario o la empresa operadora - Si existe una dirección a la cual notificar: Ir a la actividad 11 - Si no existe una dirección a la cual notificar: Ir a la actividad 12	1. Ingresar al sistema, de corresponder 2. Ingresar a la bandeja "Consulta Dirección de Facturación o Instalación" 3. Dar clic a "Consultar" Notas: - El sistema muestra el mensaje del resultado de la consulta, detallando si pertenece a instalación o facturación. - El sistema registra la fecha en la que se realizo la consulta - Si las direcciones son diferentes el sistema tomara como principal a notificar la dirección de instalación.	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	En caso exista dirección de instalación y dirección de facturación, el sistema debe elegir la dirección de instalación para la notificación.	Resultado de coincidencia de direcciones/ Resultado de no coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Resultado de no coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	11. Registrar nueva dirección a la cual se notificará. - Ir a la actividad 2	1. Dar clic a "Registrar Nueva Dirección", confirmando la nueva dirección escogida por el sistema Notas: - El sistema crea una nueva plantilla de cargo de notificación con los datos de la nueva dirección a notificar, automáticamente	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Notificación Infructuosa con dirección de instalación o facturación a despachar	Digital	Asistente Administrativo de Despacho

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Resultado de coincidencia de direcciones	Digital	12. Confirmar que las direcciones coinciden con las ya registradas	1. Dar clic a "Confirmar" Notas: - El sistema consolida automáticamente los expedientes que agotaron todas las vías y las deriva al buzón "Publicación por Edicto"	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentos a publicar por Edicto (Resoluciones)	Digital	Analista de Trámite Documentario del TRASU
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Documentos a publicar por Edicto (Resoluciones)	Digital	13. Confirmar las notificaciones a publicar por edicto	1. Ingresar al sistema 2. Ingresar a la bandeja "Publicación por Edicto" 3. Seleccionar las notificaciones a publicar y registrar el Nro. de Edicto 4. Dar clic a "Publicar" Notas: - El sistema envía email informando el listado a publicar por Edicto al proveedor y a OCRI	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentos confirmados a publicar por Edicto (Resoluciones)	Digital	Proveedor del Diario Contratado/ OCRI
Proveedor del Diario Contratado/ OCRI	Publicación en el periódico/ Publicación a través del portal institucional (Resoluciones) / Publicación remitida para subsanación (Resoluciones)	Física y Digital	14. Verificar la publicación en el periódico y la publicación en portal institucional - Si la publicación no es conforme: Ir a la actividad 15 - Si la publicación es conforme: Ir a la actividad 16	1. Ingresar al portal institucional 2. Verificar si se realizó la publicación correctamente 3. Comprar el periódico del proveedor de la publicación por edicto 4. Verificar si se realizó la impresión correctamente	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		No	El plazo para la publicación por edicto es de 1 a 7 días hábiles	Publicación no conforme/ Publicación conforme (Resoluciones)	Física y Digital	Analista de Trámite Documentario del TRASU
Analista de Trámite Documentario del TRASU	Publicación no conforme (Resoluciones)	Física y Digital	15. Gestionar la correcta publicación de las resoluciones - Regresar a la actividad 14	1. Gestionar la correcta publicación de las resoluciones, con quien corresponda	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		No	No	Publicación remitida para subsanación (Resoluciones)	Digital	Proveedor del Diario Contratado/ OCRI
Analista de Trámite Documentario del TRASU	Publicación conforme (Resoluciones)	Física y Digital	16. Registrar fecha de publicación y cargar pdf en el sistema - Si es una Resolución de Trámite: Ir a la proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resolución - Si no es una Resolución de Trámite: FIN	1. Ingresar al sistema 2. Ingresar a la bandeja "Confirmar Publicaciones por Edicto" 3. Buscar el Nro de Edicto y Registrar fecha de publicación 4. Cargar el pdf en el sistema Notas: - El sistema actualiza el estado de la notificación a "Resolución Notificada" si el expediente cuenta con fecha de notificación completa, tanto para EO y USU. - El sistema carga automáticamente la fecha de notificación a todas las notificaciones del Nro de Edicto. - El sistema carga el PDF digital al expediente electrónico de todas las notificaciones del Nro de Edicto.	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Luego de 5 días hábiles a partir de su publicación, se deriva la resolución de trámite	Publicación por Edicto confirmada (Resoluciones)	Digital	Expediente Electrónico/ P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resolución

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA y RQJ notificados en plazo	Cantidad de documentos notificados en plazo / Cantidad de documentos notificados	porcentaje	mensual	Mayor al 85 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes RA o RQJ notificados que llegan a la instancia de publicación por edicto	Cantidad de documentos publicados por edicto/ Cantidad de documentos notificados	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA o RQJ con notificación infructuosa	Cantidad de documentos con notificaciones infructuosas/ Cantidad de documentos notificaciones	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA o RQJ con notificación inválida	Cantidad de documentos con notificación invalidas / Cantidad de documentos Notificados	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Tiempo promedio que demanda notificar una resolución de expedientes RA o RQJ (Notificación Física)	Tiempo promedio que demanda notificar físicamente una resolución de expedientes RA o RQJ (desde que se recibe el documento a notificar hasta que se notifica exitosamente)	días	mensual	Menor o igual a 5 días	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Tiempo promedio que demanda notificar una carta (Notificación Física)	Tiempo promedio que demanda notificar físicamente una carta	días	mensual	Menor o igual a 5 días	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Cantidad de notificaciones observadas al proveedor de mensajería	Cantidad total de notificaciones observadas al proveedor de mensajería		unidades	mensual	Menor a 30 unid.	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)						
Porcentaje de cartas con proceso de notificación en estado FINALIZADO	Cantidad de cartas con proceso de notificación en estado FINALIZADO/ cantidad de cartas notificadas		porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)						

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Administrativo (Externo)	Demora en la entrega de cargos por parte del proveedor (mayor al tiempo estipulado en el contrato)	Baja		Alto		
Tecnológico	Errores de coincidencia realizadas por el sistema al comparar direcciones	Baja		Alta		

Ficha de Proceso Nivel 2

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 1)

Código:	A1 P04.1	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación		
Objetivo del Proceso:	Elaborar informes respecto de incumplimiento o infracciones de las empresas operadoras pasible de sanción: - Evaluación de cumplimiento de sanciones - Evaluación de cumplimkiento de resoluciones - Evaluación de infracciones al procedimiento - Evaluación de cumplimiento de medidas correctivas		
Alcance del Proceso:	Desde la generación de la muestra, de corresponder, y revisión de la información de los casos hasta la firma del Secretario Técnico de Solución de Reclamos al informe y su derivación a la Sala Plena del TRASU		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	1.Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuestas de Denuncias / P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	Denuncias/ Expedientes de Apelaciones sin ejecución de cumplimiento/ Expedientes de Quejas sin ejecución de cumplimiento/ Expedientes de Quejas fundadas/ Medidas correctivas no acatadas	Digital	Si se requiere generar una muestra: Ir a la actividad 1 Si no se requiere generar una muestra: Ir a la actividad 2 1. Generar muestra en el sistema	1. Ingresa al Sistema de Solución de Reclamos 2. Ingresar a la bandeja "Muestras" 3. Seleccionar los parámetros involucrados en la generación de la muestra 4. Dar clic a "Generar"	Usuario	Especialista Legal de Sanciones	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 2. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. 3. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido 4. La participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción 5. Requieren generación de muestra: Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes), Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) 6. No requieren generación de muestra: Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias 7. Puede requerir generación de muestra: Informe de cumplimiento de medidas correctivas	Muestra generada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones/ P02.2 . Evaluación y Emisión de Respuesta de Denuncias, Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Muestra generada/ Documentación observada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe) Medida correctiva no acatada	Digital	2. Analizar la información, elaborar/modificar y visar el Informe / carta correspondiente	1. Ingresar a la bandeja "Revisión de Informe/Carta" Para Cartas: 2. Seleccionar el tipo de carta a generar 3. Elaborar / modificar la carta. 4. Dar clic a "Visar y Firmar" Para informes: 2. Seleccionar el tipo de infracción incurrida y fecha de infracción en caso corresponda 3. Seleccionar la plantilla de informe correspondiente (Informe de infracciones al procedimiento (Quejas)/ Informe de Evaluación de Cumplimiento/ Informe de Cumplimiento de Medidas Correctivas/ Informe de Evaluación de Cumplimiento de Denuncias) 4. Elaborar / modificar el informe 5. Dar click a "Visar y Firmar"	Usuario	Especialista Legal de Sanciones	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. Sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 2. Sólo se puede generar y enviar una carta de requerimiento a la EO 3. Sólo se puede generar y enviar una carta reiterativa a la EO 4. Si no se obtuvo respuesta de las cartas, se debe generar el informe de evaluación	Documentación generada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ informe)	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Documentación generada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	3. Revisar el informe/ carta - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 4 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 5	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Coordinador PAS TRASU

FOLIO: 512

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Documentación no conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	4. Rechazar e indicar observaciones - Regresar a la actividad 2.	1. Registrar observaciones 2. Dar click en "Rechazar" Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - El sistema deriva el documento a la bandeja "Revisión de Informe/Carta" del Especialista Legal de Sanciones	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación observada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documentación conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	5. Aprobar y visar el documento	1. Dar clic a "Aprobar" Notas: - El sistema aplica el visto electrónico sobre el documento - El sistema deriva el documento a la bandeja "Firma de Informe/Carta" del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación visada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Documentación visada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	6. Revisar el documento - Si no es conforme: Ir a la actividad 7 - Si es conforme: Ir a la actividad 8	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación no conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	7. Rechazar el documento e indicar observaciones - Regresar a la actividad 2.	1. Registrar observaciones 2. Dar click en "Rechazar" Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - El sistema deriva el documento a la bandeja "Revisión de Informe/Carta" del Especialista Legal de Sanciones	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación observada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	8. Aprobar y firmar el documento - Si el tipo de documentación es Informes: Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU. FIN - Si el tipo de documentación es Cartas: Ir al proceso P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos	1. Dar clic a "Aprobar y Firmar" Notas: - El sistema envía alertas informativas al Especialista Legal que elaboró el informe y al Coordinar PAS TRASU sobre la firma del informe	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación aprobada y firmada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/Informe)	Digital	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU/ P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Cargos de notificación de las cartas	Digital	9. Verificar respuesta de la Empresa Operadora - Ir a la actividad 2	1. Revisar la bandeja de respuesta de la EO 2. Seleccionar en el sistema la opción correspondiente (Elaborar carta o informe) Notas: - En caso la EO no responda el requerimiento, se le envía carta reiterativa por una única vez - En caso la EO no responda el reiterativo, se prescinde de su respuesta y se elabora el informe - En caso la EO solicita prórroga, se envía carta de prórroga	Usuario	Especialista Legal de Sanciones	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La EO cuenta con 5 días para responder el requerimiento /reiterativo 2. El Plazo de prorroga para carta de Prórroga es de 5 a 15 días hábiles. 3. El Plazo de prorroga para carta de reuqerimiento o reiterativa es de 5 días hábiles	Respuesta de empressa operadora verificada	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de elaboración de informes	Sumatoria de días invertidos (Fecha de firma del informe - Fecha de incio de la elaboración del informe) en la elaboración del informe / Número de informes elaborados en el período	Días	Semestral	Menor o igual a 30 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Cantidad de Informes por infracción y Empresa Operadora	Cantidad de Informes por infracción y Empresa Operadora en el período	Cantidad	Período según tipo de informe	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Medio		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Medio		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

(Alternativa 1)

Código:	A1 P04.2	**Versión:**	6
Nombre del Proceso:	Imposición de Sanciones del TRASU (Primera Instancia)		
Objetivo del Proceso:	Determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la revisión de los Informes Semestrales, inicio del PAS hasta que la resolución quede firme o consentida		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Sala Colegiada, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Coordinador PAS TRASU		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 2. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones 3. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P01.1. Recepción de documentación/ P02.3. Revisión de casos especiales P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	Informe/ Caso Especial	Digital	Para iniciar el PAS: Ir a la actividad 1 Para recepción de recursos de impugnación del PAS: Ir a la actividad 26 Para cartas de descargo de la EO: Ir a la actividad 9 Para documentación posterior: Ir a la actividad 30 1. Seleccionar informes y/o casos especiales a considerar en el PAS	1. Generar nuevo PAS 2. Seleccionar Empresa Operadora y tipo de infracción 3. Seleccionar los informes y/o casos especiales a considerar en el PAS y/o resolución del TRASU quer ordenó la MC Notas: - El sistema permite seleccionar información de más de un informe, y solamente donde se verificó incumplimiento. Ej. Expedientes y denuncias con incumplimiento de Resoluciones del TRASU. - El sistema no muestra expedientes duplicados (que coincida expediente y tipo de infracción) tras la selección de los informes. - El sistema monitorea la fecha de prescripción de los casos seleccionados y alerta al STSR sobre el vencimiento. - Si prescribe el 100% de casos que conforman el PAS, entonces el PAS también prescribe. - Para la selección, se cuenta con diferentes campos que conforman el sustento del PAS. Empresa Operadora, Expediente, Nro. de servicio, Usuario, Tipo de infracción , entre otros)	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. La fecha de prescripción del Expediente PAS, es la fecha máxima de prescripción de todos los registros que conforman el expediente PAS. Se contabiliza a partir del caso más antiguo	Informe seleccionado/ Caso Especial seleccionado/ Medida correctiva seleccionada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Informe seleccionado/ Caso Especial seleccionado / Medida correctiva seleccionada/ Documentación no conforme Carta de inicio del PAS	Digital	2. Generar/editar carta de inicio del PAS y visarla	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 3. Elaborar / modificar la carta. 4. Ingresar el plazo otorgado para la respuesta (entre 15 y 25 días hábiles) 4. Finalizar la carta Notas: - El plazo de caducidad se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio del PAS. - El plazo de caducidad tiene una duración de 9 meses, ampliable a 3 meses más. - El sistema alerta al STSR sobre el expediente PAS que está cerca a caducar. - El sistema permite editar la carta de inicio del PAS generada e ingresar el plazo aplicable para responder la carta. - La carta de inicio del PAS genera un Informe Final de Instrucción y una resolución. - El expediente PAS inicia tras la creación de la carta de inicio del PAS, y solo considera los expedientes o denuncias del informe donde se confirmó incumplimiento. - El Especialista Legal puede seleccionar la sala colegiada asignada al Expediente PAS, en caso no seleccione el sistema realiza la asignación automáticamente (Balanceo de carga).	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El plazo de caducidad se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio del PAS. 2. El sistema alerta al STSR sobre el expediente PAS que está cerca a caducar	Carta de inicio del PAS	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Digital	3. Revisar documento - Si la revisión no es confrme: Ir a la actividad 4 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 5	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Documentación no conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	4. Rechazar el documento e indicar observaciones. - Para carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 2 - Para carta de respuesta a solicitud de prórroga: Ir a la actividad 12 - Para carta infromando informe oral: Ir a la actividad 14 - Para informe final de instrucción o proyecto de resolución: Ir a la actividad 21 - Para carta de notificación de informe final de instrucción: Ir a la actividad 22 - Para memorando a OAF o memorando a Secretaría de Consejo Directivo: Ir a la actividad 27 - Para proyecto de resolución de reconsideración: Ir a la actividad 28 - Para carta informando la culminación del procedimiento administrativo: Ir a la actividad 30	1. Registrar las observaciones, completando los siguientes campos: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones 2. Dar clic a "Rechazar" Notas: - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones.	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentación rechazada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documentación conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	5. Aprobar o Visar el documento - Para carta de inicio del PAS, carta de respuesta de solicitud de prórroga, carta informando informe oral, Informe final de instrucción, carta de notificación de informe final de instrucción, memorando a la Secretaría del Consejo Directivo o memorando a OAF, Carta informando la culminación del procedimiento administrativo: Ir a la actividad 6 - Para proyectos de resolución: Ir a la actividad 23	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación visada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos/ Sala Colegiada
Coordinador PAS TRASU	Documentación visada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	6. Revisar documento - Si la revisión no es conforme: 7 - Si la revisión es conforme: 8	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación no conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	7. Rechazar el documento e indicar observaciones - Para carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 2 - Para carta de respuesta a solicitud de prórroga: Ir a la actividad 12 - Para carta infromando informe oral: Ir a la actividad 14 - Para informe final de instrucción o proyecto de resolución: Ir a la actividad 21 - Para carta de notificación de informe final de instrucción: Ir a la actividad 22 - Para memorando a OAF o memorando a Secretaría de Consejo Directivo: Ir a la actividad 27 - Para carta informando la culminación del procedimiento administrativo: Ir a la actividad 30	1. Registrar las observaciones, completando los siguientes campos: - Decisión (rechazo) - Motivo (Lista de motivos seleccionados) - Observaciones 2. Dar clic a "Rechazar" Notas: - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones.	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios 2. Cuando se rechaza el informe final de instrucción, automáticamente también se rechaza la carta de notificación de dicho informe final de instrucción	Documentación rechazada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	8. Firmar documento - Para memorando a OAF: FIN - Para memorando al consejo directivo: Ir al proceso P04.3. Imposición de sanciones del TRASU 2da instancia. FIN - Para Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción: Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos. Una vez efectuada la notificación: - Para Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Carta de Inicio del PAS/ Carta de respuesta a solicitud de prórroga: Ir a la actividad 9 - Para Carta informando Informe Oral cuando el participante es la Sala Colegiada: Ir a la actividad 15 - Para Carta informando Informe Oral cuando el participante es el Secretario Técnico de Solución de Reclamos: Ir a la actividad 16 - Para Carta informando la culminación del procedimiento administrativo: FIN	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - La carta de notificación y el informe final de instrucción es un único documento a notificar (Se notifican juntos). - El memorando es derivado automáticamente a la Secretaría del Consejo Directivo. - El PAS es asignado automáticamente a un abogado de la OAJ en la segunda instancia. - El sistema de solución de reclamos imprime el nro. de informe final de instrucción y fecha en la carta de notificación.	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación firmada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos/ P04.3. Imposición de sanciones del TRASU 2da instancia

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P01.1. Recepción de documentación	Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción	Digital	9. Verificar la respuesta de EO sobre Carta de Inicio de PAS / Informe Final de Instrucción / Carta de Otorgamiento de Prórroga En paralelo: - Ir a la atividad 10 - Si la EO solicita prórroga: Ir a la actividad 11 - Si la EO solicita informe oral: Ir a la actividad 13 - Si la EO presenta descargos o no presenta respuesta: Ir a la actividad 21	1. Abrir la bandeja 2. Visualizar las respuestas de la EO Notas: - Se verifica respuesta sobre los siguientes documentos emitidos por el TRASU: a. Carta de Inicio del PAS b. Informe Final de Instrucción c. Carta de Otorgamiento de prórroga	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. Solo se puede solicitar prórroga o Informe Oral una sola vez. 2. Sólo es posible emitir informe final de instrucción o proyecto de resolución si se agota la prórroga e informa oral	Documentación presentando descargos/ Documentación solicitando informe oral/ Documentación solicitando prórroga (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documentación presentando descargos/ Documentación solicitando informe oral/ Documentación solicitando prórroga (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	10. Generar/Modificar proyecto de informe final de instrucción/resolución. Ir a la actividad 21	1. Seleccionar la plantilla de informe 2. Elaborar / modificar el informe 3. Finalizar la elaboración del informe	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Informe Final de Instrucción/ Resolución del TRASU	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documentación solicitando prórroga (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	11. Evaluar, determinar y registrar en el sistema si se otorgará la prórroga solicitada	1. Revisar expediente y determinar si aplica otorgar la prórroga 2. Registrar en el sistema si se otorgará la prórroga o no y el plazo otorgado en caso aplique Notas: - Siempre se responde la solicitud de prórroga, ya sea que se otorgue o no - La carta de respuesta a solicitud de prorroga la genera el usuario - La prórroga de presentación de descargos, sobre la carta de inicio o sobre el informe final, puede ser otorgado sólo una vez - Se selecciona en el sistema el plazo de prórroga que se otorgará - La prórroga otorgada no puede ser mayor al plazo otorgado inicialmente	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El plazo de prórroga debe ser ingresado por Especialista Legal	Registro de respuesta a solicitud de prórroga	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de respuesta a solicitud de prórroga/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga rechazada	Digital	12. Generar/Modificar carta de respuesta a solicitud de prórroga. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de respuesta a solicitud de prórroga	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Documentación solicitando informe oral (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	13. Verificar si corresponde programar Informe Oral - Si corresponde programar informe oral: 14 - Si no corresponde programar informe oral, para informe final de instrucción o resolución del TRASU: Ir a la actividad 21 - Si no corresponde programar informe oral, para carta de notificación del informe final de instrucción: Ir a la actividad 22	1. Revisar expediente y determinar si aplica programar informe oral 2. Seleccionar si se programará informe oral Notas: - El Informe Oral de la carta de inicio puede ser programado sólo una vez - El Informe Oral del Informe Final de Instrucción puede ser programado sólo una vez	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación que corresponde informe oral/ Documentación que no corresponde informe oral (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documentación que corresponde informe oral (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)/ Carta informando informe oral rechazada	Digital	14. Programar el Informe Oral y generar/editar carta de informe oral. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o digital) 5. Finalizar agendamiento Notas: - Al programar la sesión del Informe Oral se genera automáticamente la carta informando de la misma. - El Informe Oral puede realizarse de manera presencial o virtual. - Para reuniones presenciales, el especialista legal gestiona la grabación	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta informando informe oral	Digital	Coordinador PAS TRASU
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Carta informando informe oral	Digital	15. Realizar el Informe Oral En paralelo: - Si el participante del informe oral es el Secretario Técnico de Solución de Reclamos: Ir a la actividad 17 - Si el participante del informe oral es la Sala Colegiada: Ir a la actividad 18 - Ir a la actividad 21	Para informes orales virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para informes orales presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos - El sistema genera acta del informe oral automáticamente - Participantes del Informe Oral: a. Especialista Legal de Sanciones b. Coordinador PAS TRASU c. Vocales	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe Oral	Digital	Sala Colegiada/ Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Carta informando informe oral	Digital	16. Realizar el Informe Oral En paralelo: - Si el participante del informe oral es el Secretario Técnico de Solución de Reclamos: Ir a la actividad 17 - Si el participante del informe oral es la Sala Colegiada: Ir a la actividad 18 - Ir a la actividad 21	Para informes orales virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para informes orales presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos - El sistema genera acta del informe oral automáticamente - Participantes del Informe Oral: a. Especialista Legal de Sanciones b. Coordinador PAS TRASU c. Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral	Informe Oral	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos / Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe Oral	Digital	17. Firmar el Acta de Informe Oral - Si la modalidad del informe fue virtual: FIN - Si la modalidad del informe fue presencial, en paralelo: Ir a la actividad 19 y a la actividad 20	1. Imprimir el acta (Sólo para citas presenciales) 3. Firmar el acta Notas: - Para citas presenciales: Todos los participantes de la cita deben firmar el acta - Para citas virtuales: Sólo el Secretario Técnico de Solución de Reclamos debe firmar el acta	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de Informe Oral firmada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada	Informe Oral	Digital	18. Firmar el Acta de Informe Oral (Secretario y Vocal que preside sala) - Si la modalidad del informe fue virtual: FIN - Si la modalidad del informe fue presencial, en paralelo: Ir a la actividad 19 y a la actividad 20	1. Imprimir el acta (Sólo para citas presenciales) 2. Firmar el acta Notas: - Para citas presenciales: Todos los participantes de la cita deben firmar el acta - Para citas virtuales: el Secretario y Vocal que presiden la sala deben firmar el acta	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de Informe Oral firmada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Acta de Informe Oral firmada	Digital	19. Cargar grabación de sesión de informe oral al Sistema de Solución de Reclamos FIN	1. Seleccionar el informe oral agendado en el sistema 2. Cargar la grabación de la sesión	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Grabación de sesión cargada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Acta de Informe Oral firmada	Digital	20. Entregar acta de informe oral a Asistente Administrativo de Archivo. Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Acta de Informe Oral	Digital	P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de informe final de instrucción/ resolución/ Proyecto de informe final de instrucción rechazado/ resolución rechazada	Digital	21. Culminar y visar el informe final de instrucción/proyecto de resolución del TRASU. Ir a la actividad 3	1. Trabajar la plantilla editable para la elaboración del informe / resolución 2. Registrar el tipo de informe / resolución a emitir (sancion (dentro de ellas multa y amonestación), archivo y medida correctiva)	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El informe final de instrucción se deriva conjuntamente con la carta de notificación	1. Informe final de instrucción 2. Proyecto de resolución	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de Informe Final de Instrucción/ Carta de notificación del informe final de instrucción rechazada	Digital	22. Elaborar/Modificar carta de notificación del informe final de instrucción. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de notificación del informe final de instrucción	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documentación visada (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	23. Revisar el proyecto de resolución - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 24 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 25	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo) Notas: - Se revisa el Proyecto de resolución, el informe final de instrucción y descargos de la EO	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada	Documentación no conforme (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	24. Rechazar el proyecto de resolución e indiclar observaciones - Para Resolución del TRASU: Ir a la actividad 21 - Para Resolución de reconsideración: Ir a la actividad 28	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. Notas: - Se podrá generar una versión del documento con control de cambios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada.	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Proyecto de Resolución Rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada	Documentación conforme (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	25. Firmar la resolución. Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos, luego, ir a la actividad 26	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - La firma es realizada por el presidente de la Sala y visada por los demás miembros.	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación firmada (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P01.1. Recepción de documentación	1. Recurso de reconsideración del PAS 2. Recurso de apelación del PAS	Digital	26. Verificar si la resolución quedó consentida y registrar el resultado en el sistema - Si la resolución no quedó consentida y la EO presentó un recurso de reconsideración: Ir a la actividad 28 - Si la resolución no quedó consentida y la EO presentó un recurso de apelación: Ir a la actividad 3 - Si la resolución quedó consentida, para resolución de archivo y resolución de amonestación: FIN - Si la resolución quedó consentida, para resolución de multa: Ir a la actividad 3 - Si la resolución quedó consentida, para resolución de medidas correctivas: Ir a la actividad 29	1. Visualizar los descargo de la EO sobre la resolución notificada 2. Registrar el consentimiento o impugnación de la resolución Notas: - La EO sólo puede solicitar una reconsideración por una única vez - Al registrar una apelación, se genera en automático un memorando al Consejo Directivo, el cual se deriva automáticamente para su revisión y firma - Ante una resolución consentida, en caso de una resolución de multa, se genera un memorando a la OAF automáticamente para cobro de multa, el cual se deriva automáticamente para su revisión y firma. Se deriva tanto la resolución como los cargos de notificación	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Plazo para impugnación de resolución: 15 días hábiles	Resolución consentida (Resolución de archivo/ Resolución de amonestación/ Resolución de multa/ Resolución de medidas correctivas)/ Resolución no consentida (Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS)	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación rechazada (Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF)	Digital	27. Subsanar observación sobre memo a OAF o memo a Consejo Directivo. Ir a la actividad 3	1. Revisar observciones realizadas al documento 2. Modificar documento 3. Finalizar el documento Notas: - Al finalizar el documento, este viaja a la bandeja correspondiente para su aprobación	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Resolución consentida (Resolución de archivo/ Resolución de amonestación/ Resolución de multa/ Resolución de medidas correctivas)/ Resolución no consentida (Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS)	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Resolución no consentida (Recurso de reconsideración del PAS)/ Recurso de reconsideración rechazado	Digital	28. Elaborar / modificar propuesta de resolución de reconsideración. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar la plantilla a generar 2. Elaborar / modificar el proyecto de propuesta de resolución de reconsideración. 3. Finalizar el proyecto de resolución	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Resolución de Reconsideración	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Resolución consentida (Resolución de medidas correctivas)	Digital	29. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva. Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación FIN	1. Analizar la información recibida de la EO 2. Regisrar el cumplimiento sobre el expediente PAS 3. Finalizar registro de cumplimiento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del análisis de la respuesta del cumplimiento	Digital	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de documentación	Documentación posterior	Digital	30. Generar / Modificar carta informado la culminación del procedimiento administrativo. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Digital	Coordinador PAS TRASU

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de PAS resueltos en el plazo definido	Cantidad de PAS resueltos en plazo / Totdas de PAS resueltos en el período	porcentaje	Semestral	Mayor o igual al 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción Sanciones impuestas	Cantidad de sanciones impuestas en el período	Cantidad	Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 1)

Código:	A1 P04.3	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Imposición de Sanciones del TRASU (Segunda Instancia)		
Objetivo del Proceso:	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelacion presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción del recurso de apelación hasta la emisión y notificación de la resolución del Consejo Directivo		
Responsables:	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Abogado de la OAJ, Secretario del Consejo Directivo, Consejo Directivo, Jefe de la OAJ, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Coordinador Web OCRI, Secretaría de la OCRI, Jefe de OCRI, Abogado Coordinador de la OAJ		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P04.2 Imposición de Saenciones del TRASU (1ra instancia)	Memorando	Digital	1. Analizar el recurso de apelación, antecedentes y escritos presentados - Si la Empresa Operadora solicita informe oral: Ir a la actividad 2 - Si la Empresa Operadora no solicita informe oral: Ir a la actividad 5	1. Recibir alerta de la asignación del caso 2. Seleccionar el expediente y revisar la información Notas: - El memo a consejo directivo firmado por Secretario Técnico de Solución de Reclamos es derivado al Abogado por el sistema de forma automática	Usuario	Abogado de la OAJ		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El número de expediente PAS es el mismo que el utilizado en primera instancia 2. La asignación se realiza de manera proporcional entre los abogados de la OAJ	Doumentación que requiere Informe Oral/ Documentación que no requiere Informe Oral	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado de la OAJ	Documentación que requiere Informe Oral	Digital	2. Registrar que empresa operadora requiere informe oral	1. Registrar la solicitud de informe oral Notas: - Al registrarse la solicitud, se alerta automáticamente al secretario del Consejo Directivo a fin de que este realice la programación	Usuario	Abogado de la OAJ		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Requerimiento de Informe Oral	Digital	Secretario del Consejo Directivo
Abogado de la OAJ	Requerimiento de Informe Oral	Digital	3. Programar informe oral y firmar carta a la empresa operadora	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o virtual) 5. Completar el cuerpo de la carta 6. Finalizar agendamiento 7. Firmar la carta Notas: - Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de comunicación a la Empresa Operadora - El Informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial	Usuario	Secretario del Consejo Directivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de comunicación a la Empresa Operadora 2. El Informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial	Sesión Programada para realizar el Informe Oral	Digital	Consejo Directivo
Secretario del Consejo Directivo	Sesión Programada para realizar el Informe Oral	Digital	4. Realizar el Informe Oral. Ir a la actividad 5	Para informes orales virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para informes orales presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos - El sistema genera acta del informe oral automáticamente	Usuario	Consejo Directivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral	Acta de Informe oral	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado de la OAJ/ Consejo Directivo/ Jefe de a OAJ/Abogado Coordinador de la OAJ	Documentación que no requiere Informe Oral/ Acta de informe oral/ Documentación rechazada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	5. Elaborar / modificar los documentos y visarlos	1. Seleccionar la plantilla del documento 2. Elaborar / modificar el documento 3. Finalizar el documento Notas: - Se elaboran los siguientes documentos: a. Informe legal b.Resolución de Consejo Directivo c. Acuerdo del Consejo Directivo d. Ayuda Memoria	Usuario	Abogado de la OAJ		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo/ Acuerdo del Consejo Directivo/ Ayuda Memoria	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Abogado de la OAJ	Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo	Digital	6. Revisar los documentos - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 7 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 8	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Abogado Coordinador de la OAJ		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	7. Rechazar y detallar observaciones. Ir a la actividad 5	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (Rechazar) b. Motivo (Lista de Motivos) c. Observaciones Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Abogado Coordinador de la OAJ		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentación rechazada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentación conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	8. Visar el informe legal y/o visar la resolución	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento	Usuario	Abogado Coordinador de la OAJ		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación visada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Jefe de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentación visada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	9. Revisar el informe legal / Resolución - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 10 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 11	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Jefe de la OAJ		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Jefe de la OAJ
Jefe de la OAJ	Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo/ Acuerdo del Consejo Directivo/ Ayuda Memoria)	Digital	10. Rechazar el informe y detallar observaciones. Ir a la actividad 5	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (Rechazar) b. Motivo (Lista de Motivos) c. Observaciones Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Jefe de la OAJ		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentación rechazada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Abogado de la OAJ
Jefe de la OAJ	Documentación conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	11. Firmar el informe legal y/o visar la resolución - Si el documento no se debe revisar en sesión: Ir a la actividad 15 - Si el documento se debe revisar en sesión: Ir a la actividad 12	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - Se alerta sobre la firma y se deriva los documentos al Secretario del Consejo Directivo - Cuando se visa una resolución que ha sido previamente observada, esta se deriva directo a firma sin necesidad de ser revisada en sesión	Usuario	Jefe de la OAJ		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación visada/ Documentación visada para sesión (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo/ Consejo Directivo
Jefe de la OAJ	Documentación visada para sesión (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	12. Programar fecha de sesión	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o virtual) Notas: - Los documentos son derivados automáticamente a los Consejeros	Usuario	Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Sesión Programada para revisar la documentación/ Documentación visada para sesión (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Consejo Directivo
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Documentación visada para sesión (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	13. Revisar el proyecto de resolución considerando informe oral y exposiciones de sustento - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 14 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 15	1. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Consejo Directivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Se envían documentos a los consejeros según el día de sesión	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Consejo Directivo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Consejo Directivo	Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	14. Rechazar resolución y detallar observaciones. Ir a la actividad 5	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (Rechazar) b. Motivo (Lista de Motivos) c. Observaciones Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Consejo Directivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentación rechazada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Abogado de la OAJ
Consejo Directivo	Documentación conforme/ Documentación visada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	15. Firmar la resolución. En paralelo: - Para publicación en portal Institucional de OSIPTEL: Ir a la actividad 16 - Para firma de memorando para OAJ: Ir a la actividad 17 - Para notificación a Empresa Operadora: Ir a la actividad 18	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - El presidente del Consejo Directivo firma la resolución. - El sistema genera una versión pública de la resolución - Se informa sobre la firma y documentos a la secretaria de la Gerencia General para su conocimiento - Al firmar la resolución en el sistema, se genera un memo y se envía a OAJ automáticamente - El memorando es firmado por el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	Usuario	Consejo Directivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	La resolución es firmada por el Presidente del Consejo Directivo	Solicitud para publicación a OCRI/ Notificación a Empresa Operadora/ Solicitud de firma para OAF (Memorando)	Digital	Secretaria de la OCRI/ Coordinador Web OCRI / Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica
Consejo Directivo	Solicitud para publicación a OCRI	Digital	16. Publicar resolución en el portal institucional del OSIPTEL FIN	1. Ingresar al entorno de desarrollo del portal del osiptel 2. Publicar la resolución	Manual	Coordinador Web OCRI		No	No	Publicación en el portal institucional	Digital	Coordinador Web OCRI
Consejo Directivo	Solicitud de firma para OAF (Memorando)	Digital	17. Firmar memorando FIN	1. Recibir alerta de la solicitud 2. Visualizar y firmar el documento	Usuario	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Memorando firmado	Digital	Oficina de Administración y Finanzas
Consejo Directivo	Notificación a Empresa Operadora (Memorando)	Digital	18. Registrar solicitud en el diario El Peruano de corresponder	1. Ingresar al portal del diario El Peruano 2. Registrar la solicitud de publicación Notas: - Sólo se publica en el diario el Peruano las faltas "Graves" y "Muy graves"	Manual	Secretaria de la OCRI		No	Sólo se publica en el diario el Peruano las faltas "Graves" y "Muy graves"	Publicación en el diario	Digital	Secretaria de la OCRI
Secretaria de la OCRI	Notificación a Empresa Operadora (Memorando)	Digital	19. Elaborar carta de notificación de la resolución	1. Seleccionar la plantilla del documento 2. Elaborar / modificar el documento 3. Finalizar el documento	Usuario	Secretaria de la OCRI		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de notificación de Resolución	Digital	Jefe de OCRI
Secretaria de la OCRI	Carta de notificación de Resolución	Digital	20. Firmar carta de notificación. Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos Una vez efectuada la notificación: - Si la resolución no ordena medidas correctivas: FIN - Si la resolución ordena medidas correctivas: Ir a la actividad 21	1. Recibir alerta de la solicitud 2. Visualizar y firmar el documento Notas: - Una vez firmada la carta, se notificac automáticamente	Usuario	Jefe de OCRI		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de notificación de Resolución Firmada	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Jefe de OCRI	Carta de respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	21. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva. Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación FIN	1. Analizar la información recibida de la EO 2. Regisrar el cumplimiento sobre el expediente PAS 3. Finalizar registro de cumplimiento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de apelaciones resueltas en plazo	Cantidad de apelaciones resueltas en plazo / Total de apelaciones resueltas	porcentaje	mensual	mayor al 90%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Porcentaje de resoluciones observadas por el consejo directivo	Cantidad de resoluciones observadas/ Total de resoluciones revisadas por el Consejo Directivo	porcentaje	mensual	menor al 5%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Demanda de atención de apelaciones	Cantidad de apelaciones recibidas por período de tiempo	Cantidad	Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción de resolución de Expedientes	Cantidad de apelaciones resueltas por período de tiempo	Cantidad	Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 1)

Código:	A1 P05.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		
Objetivo del Proceso:	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU.		
Alcance del Proceso:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos a ordenar dentro de los files de palanca por tipo documental, así como su registro y custodia en los Archivos de Gestión de la STSR y termina con la entrega de la documentación custodiada al Archivo Central de la OAF		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Administrativo de Archivo y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos. 4. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P04.2. Imposición de sanciones del TRASU	Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral	Física	1. Recepcionar la documentación	1. Recibir la documentación física	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	Un documento tiene un periodo de retención de custodia en el archivo de gestión del TRASU, según el tipo de documento.	Documentación física recepcionada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral)	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física recepcionada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral)	Física	2. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización - Para la documentación digital: FIN - Para la documentación física: Ir a la actividad 3	1. Colocar la documentación recepcionada en una mesa de trabajo 2. Consolidar la documentación recibida a digitalizar 3. Elaborar y entregar la relación de la documentación consolidada al proveedor de digitalización para su gestión Notas: - El proveedor digitaliza la documentación con valor legal y carga los documentos al expediente electrónico que corresponda	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física/ Documentación digitalizada y cargada al expediente electrónico (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral)	Física y Digital	Asistente Administrativo de Archivo / Sistema
Asistente Administrativo de Archivo / P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/	Documentación física (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral) / Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada	Física	3. Recepcionar y ordenar la documentación de manera que se pueda archiva por tipología documental	1. Recibir la documentación física y los recursos necesarios para el archivo de la documentación (files palanca, perforador, etc.) 2. Ordenar la documentación por tipo documental, separándolos en bloques	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física ordenada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física ordenada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	4. Colocar la documentación en files de palancas correspondiente	1. Proceder a perforar la documentación en bloques (lo que permita el perforador grande) 2. Insertar el contenido en el folder palanca, según corresponda 3. Foliar la documentación Notas: - Cada file palanca será rotulado en la parte frontal con una caratula donde se anotara la Información General: Nombre de la Entidad, Unidad Orgánica, Numero, año y Tipo Documental.	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación dentro de los Files de palanca por tipo documental (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación dentro de los Files de palanca por tipo documental (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	5. Registrar la documentación en el sistema, detallando la documentación a custodiar temporalmente	1. Ingresar al sistema 2. Registrar en qué file se encuentra cada documento, para su custodia física. (Datos: año, tipo de documento y número de file) 3. Asignar un espacio temporal para al custodia de la documentación en el archivo de gestión Notas: - El sistema guarda la información del numero de file, en donde se encuentra cada documentación, para ubicación, seguimiento y control; de corresponder	Usuario	Asistente Administrativo de Archivo		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de la documentación física en el sistema/ Documentación física custodiada en el Archivo de Gestión de STSR (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física y Digital	Archivo de Gestión /Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física custodiada en el Archivo de Gestión de STSR (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Luego del plazo de retención (custodia en el Archivo de Gestión) 6. Ordenar la documentación a remitir al Archivo Central	1. Revisar si los files palanca se encuentran rotulados y foliados. De corresponder, rotular y foliar 2. Ordenar los files palanca de forma correlativa, según su numeración y tipo	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	El plazo de custodia de archivos de gestión de STSR, es en base al "Programa de control de documentos"	Files de palanca por tipo documental finalizada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Files de palanca por tipo documental finalizada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	7. Gestionar la entrega de la documentación a despachar con Archivo Central. FIN	1. Ingresar al sistema y generar la solicitud de entrega al Archivo Central 2. Entregar la documentación que corresponda al Archivo Central Notas: - El sistema envía la solicitud de entrega más el detalle de la documentación remitida a Archivo Central (Listado de los documentos contenidos por cada file palanca existente en el Archivo de Gestión), con copia a Analista de Trámite Documentario y Asistente Administrativo de Archivo	Usuario	Asistente Administrativo de Archivo		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Archivo Central
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	Solicitud de Índice Digital	Digital	8. Firmar digitalmente la solicitud de índice digital	1. Ingresar al sistema 2. Ingresar a la bandeja "Solicitud de Creación de Índice Digital" 3. Firmar digitalmente la solicitud de índice digital generado Notas: - El sistema genera automáticamente el índice digital, adjuntándolo al expediente electrónico correspondiente - El índice digital generado se adjunta al expediente electrónico correspondiente - En el caso ingreso cualquier documentación y el índice digital se actualice: a. Cuando el índice aún no está firmado, se actualiza la solicitud con el nuevo índice b. Cuando el índice ya está firmado, se crea un nuevo índice cuando la información adicional es atendido. Dicho índice debe ser firmado.	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. 2. La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo.	Índice Digital	Digital	Expediente Electrónico

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
% de archivos de gestión remitidos al Archivo Central de OSIPTEL hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención	Cantidad de archivos remitidos hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención / Total de archivos que debieron ser remitidos hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención	porcentaje	anual	más del 95 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Tiempo de firma de índice digital del expediente electrónico	Tiempo promedio demandado para realizar la firma del índice digital del expediente electrónico (desde que se genera el índice para firma, hasta su firma)	unidades	días	Menor o igual a 1 día	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)

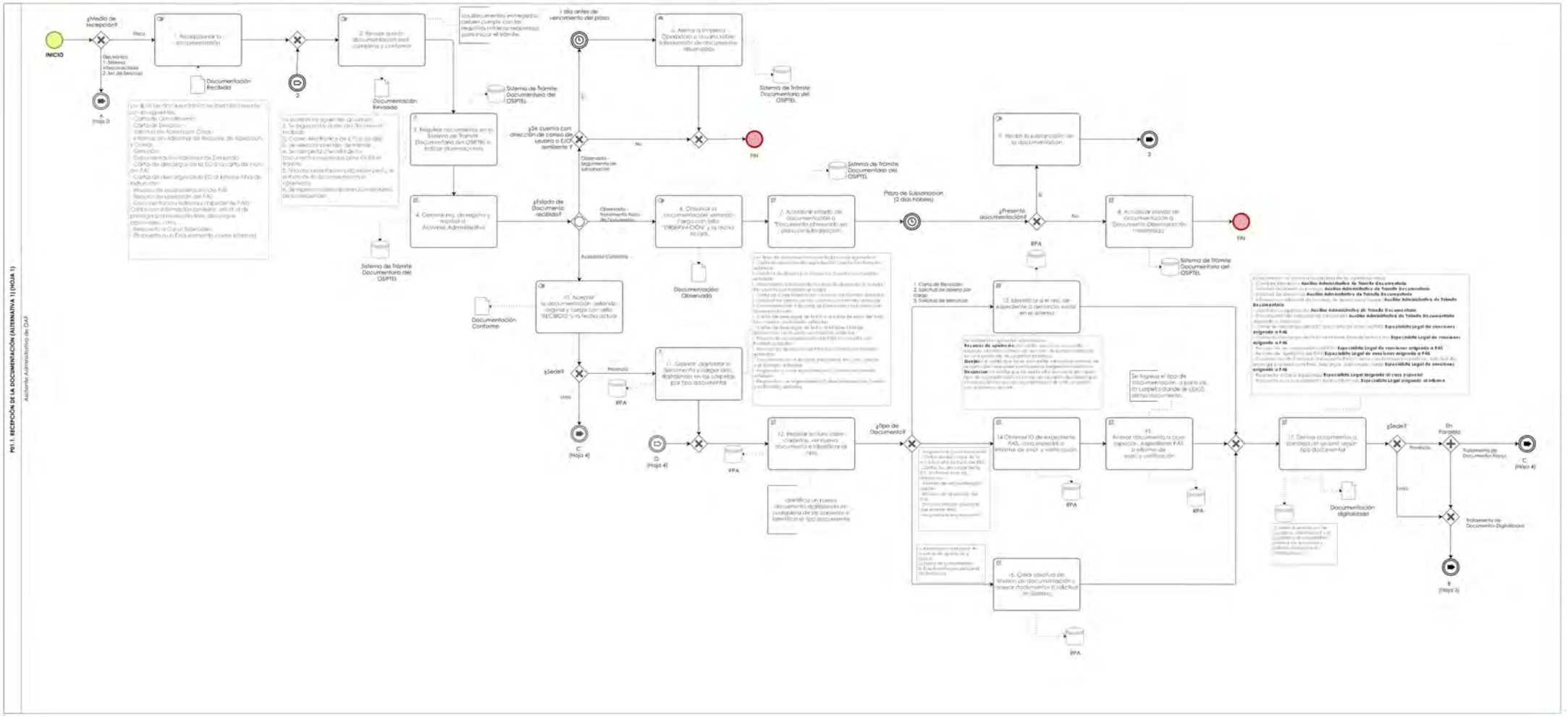
Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operacional	Sobre stock de documentación por algún retraso en la solicitud de recojo en el sistema	Bajo		Medio		
Operacional	Perdida de alguna documentación	Media		Baja		

6.10. ANEXO 10 – ALTERNATIVA # 1_DIAGRAMA DE PROCESO (TÉCNICO); BPMN 2.0

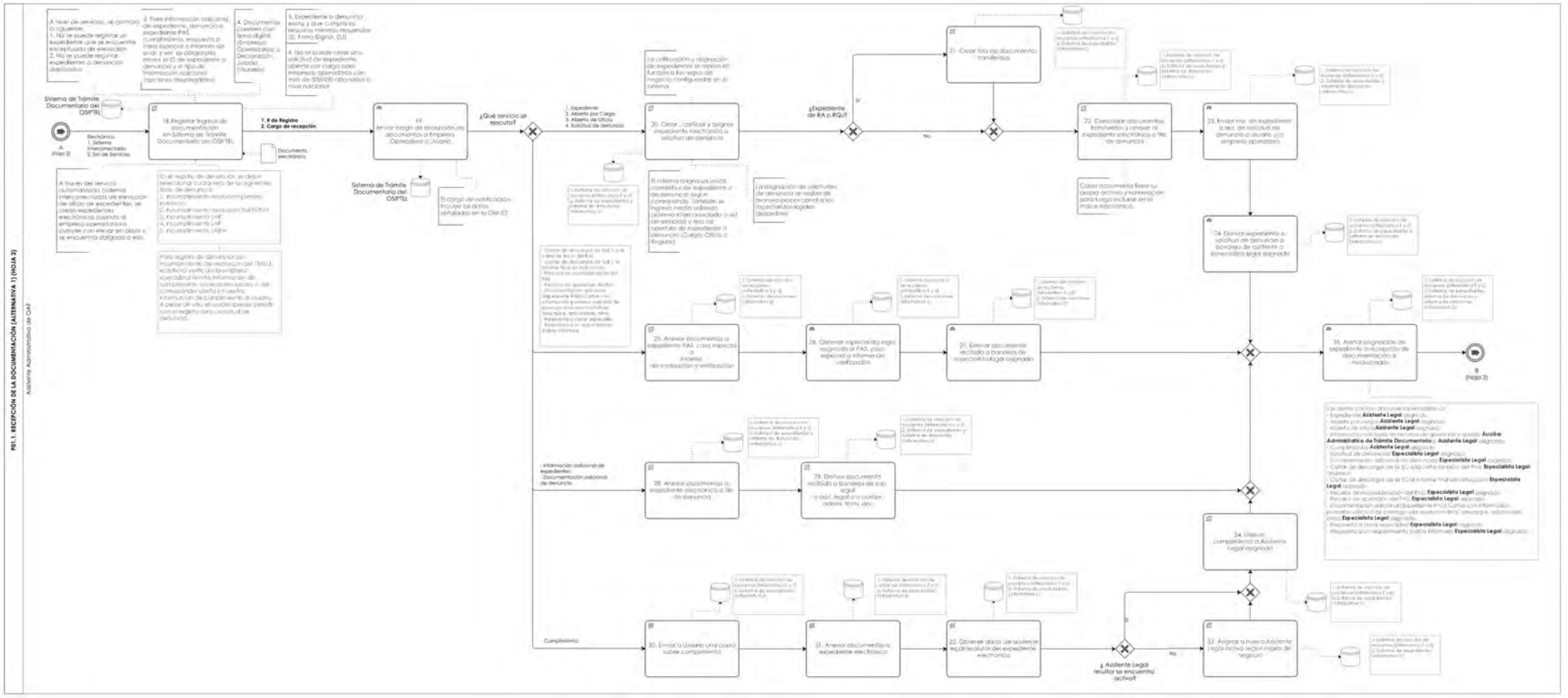
Diagrama de Proceso

P01.1. Recepción de la Documentación

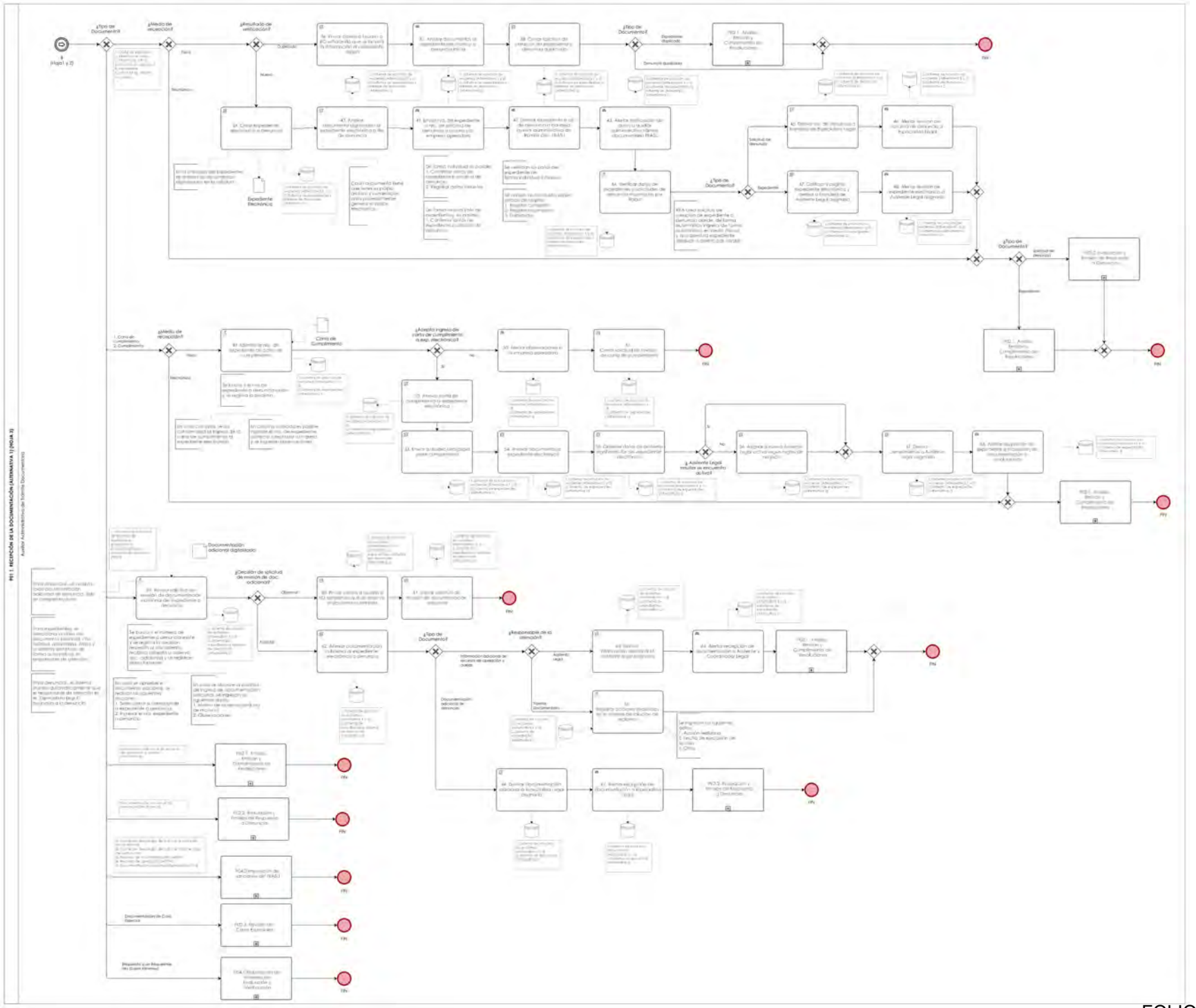
(Alternativa 1 - Flujo Técnico)


P01.1. RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN (ALTERNATIVA 1) (HOJA 1)
Asistente Administrativo de DAF
INICIO
¿Medio de recepción?
Físico
Electrónico
1. Sistema Informatizados
2. Ser de terceros
1. Recepcionar la documentación
2. Revisar que la documentación esté completa y conforme
Los documentos entregados deben cumplir con los requisitos mínimos requeridos para iniciar el trámite.
1 día antes de vencimiento del plazo
A
Hoja 2
Documentación Recibida
2
Documentación Revisada
3. Registrar documentos en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL e indicar observaciones
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
¿Se cuenta con dirección de correo del usuario o E/C remitente ?
No
Observado - Seguimiento de subsanación
4. Generar reg. de registro y registrar a Asistente Administrativo
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
¿Estado de Documento recibido?
Observado - Tratamiento Físico de Documento
6. Observar la documentación señalando cargo con sello "OBSERVACIÓN" y la fecha actual.
Documentación Observada
7. Actualizar estado de documentación a "Documento observado en plazo para subsanación"
Plazo de Subsanación (2 días hábiles)
¿Presentó documentación?
No
8. Actualizar estado de documentación a "Documento Observado no presentado"
FIN
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
FIN
9. Recibir la subsanación de la documentación.
2
Aceptado Conforme
10. Aceptar la documentación señalando original y cargo con sello "RECIBIDO" y la fecha actual
Documentación Conforme
¿Sede?
Provincia
Lima
BPA
C
(Hoja 4)
11. Capturar, digitalizar el documento y cargar dato digitalizado en las carpetas por tipo documento
D
(Hoja 4)
BPA
12. Recibir el flujo y clasificar documento e Identificar el tipo.
Identifica un nuevo documento digitalizado en cualquiera de las carpetas e identifica el tipo documento
¿Tipo de Documento?
1. Carta de Revocatoria
2. Solicitud de cabeza por cargo
3. Solicitud de desistimiento
13. Identificar si el reg. de expediente a desistido existe en el sistema
Se ingresa el tipo de documentación, a partir de la carpeta donde se UBICÓ dicho documento.
14 Obtener ID de expediente PAS, para especificar informe de eval y verificación
15. Anexar documento a cada expediente, expediente PAS o informe de eval y verificación
BPA
BPA
16. Cese usuario de Revisión de documentación y anexar documento e indicar el cierre.
BPA
17. Derivar documentos a carpeta de usuario según tipo documental
¿Sede?
Provincia
Lima
En Paralelo
Tratamiento de Documentos Físicos
C
(Hoja 4)
Documentación digitalizada
Tratamiento de Documentos Digitalizados
B
(Hoja 3)

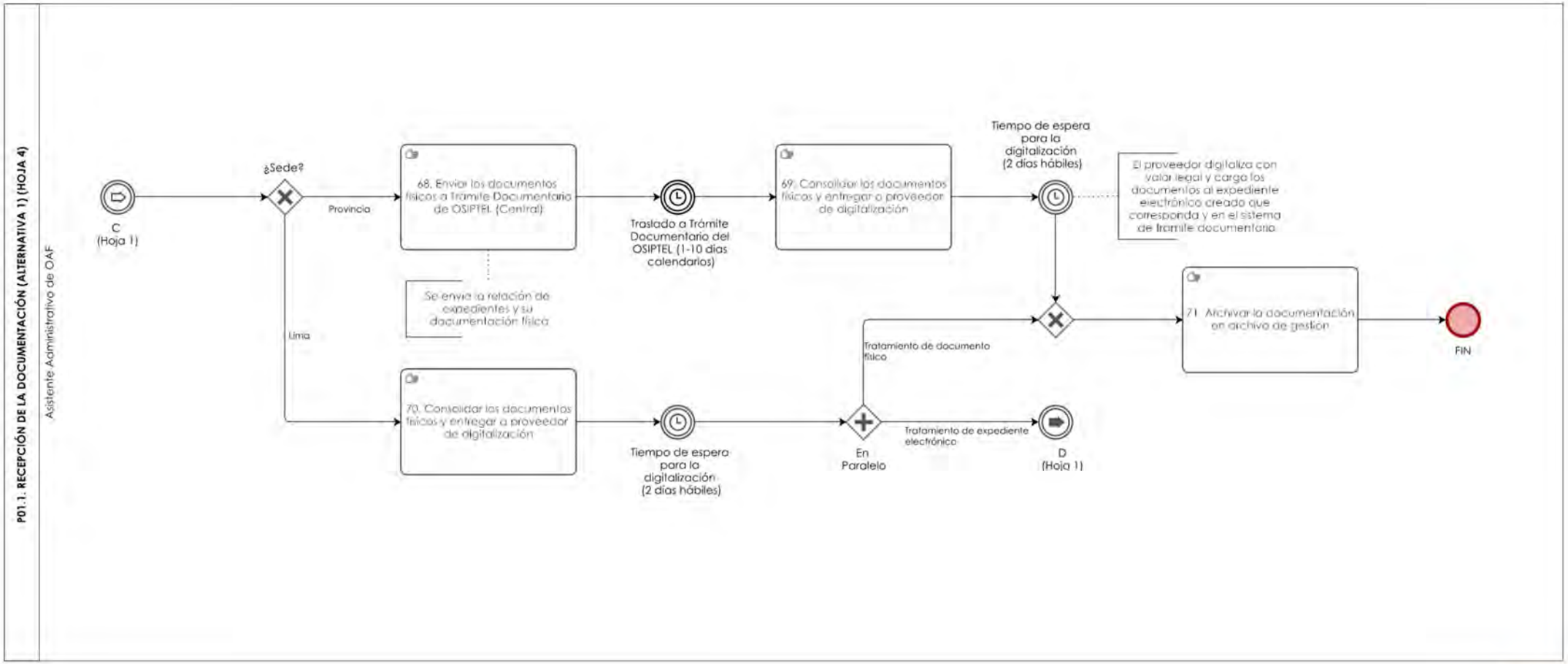
FOLIO: 531


P01.1. RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN (ALTERNATIVA 1) (HOJA 2)
Sistema Administrativo de OAF
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
A (Hoja 2)
18.Registrar Ingreso de documentación en Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
1. N° de Registro
2. Cargo de recepción
Documento electrónico
19. Enviar cargo de recepción de documentos a Empresa Operadora o Usuario.
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
¿Qué servicio se ejecutará?
1. Expediente
2. Abierto por Cargo
3. Abierto de Oficio
4. Solicitud de denuncia
20. Crear , calificar y asignar expediente electrónico a solicitud de denuncia
¿Expediente de RA o RQJ?
Si
No
21. Crear folio de documentos transferidos
23. Enviar mail de expediente a red de solicitud de denuncia o usuario, y/o empresa operadora.
24. Derivar expediente o solicitud de denuncia a bandeja de calificar o especialista legal asignado
25. Anexar documentos a expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación
26. Obtener especialista legal asignado al PAS, caso especial o informe de verificación
27. Enviar documento recibido a bandeja de especialista legal asignado
36. Alertar asignación de expediente o excepción de documentación a involucrados
Cumplimiento
28. Anexar documentos a expediente electrónico o file de denuncia
29. Derivar documento recibido a bandeja de este legal o add. legal o a cuotas admin. trans. doc.
34. Validar cumplimiento a Asistente Legal asignado
30. Enviar a Usuario una copia sobre cumplimiento
31. Anexar documentos a expediente electrónico
32. Obtener datos de asistente legal/actualizar del expediente electrónico
¿ Asistente Legal resultar se encuentra activo?
33. Asignar a nuevo Asistente Legal activo según rotación de negocio
B (Hoja 3)

FOLIO: 532



FOLIO: 533

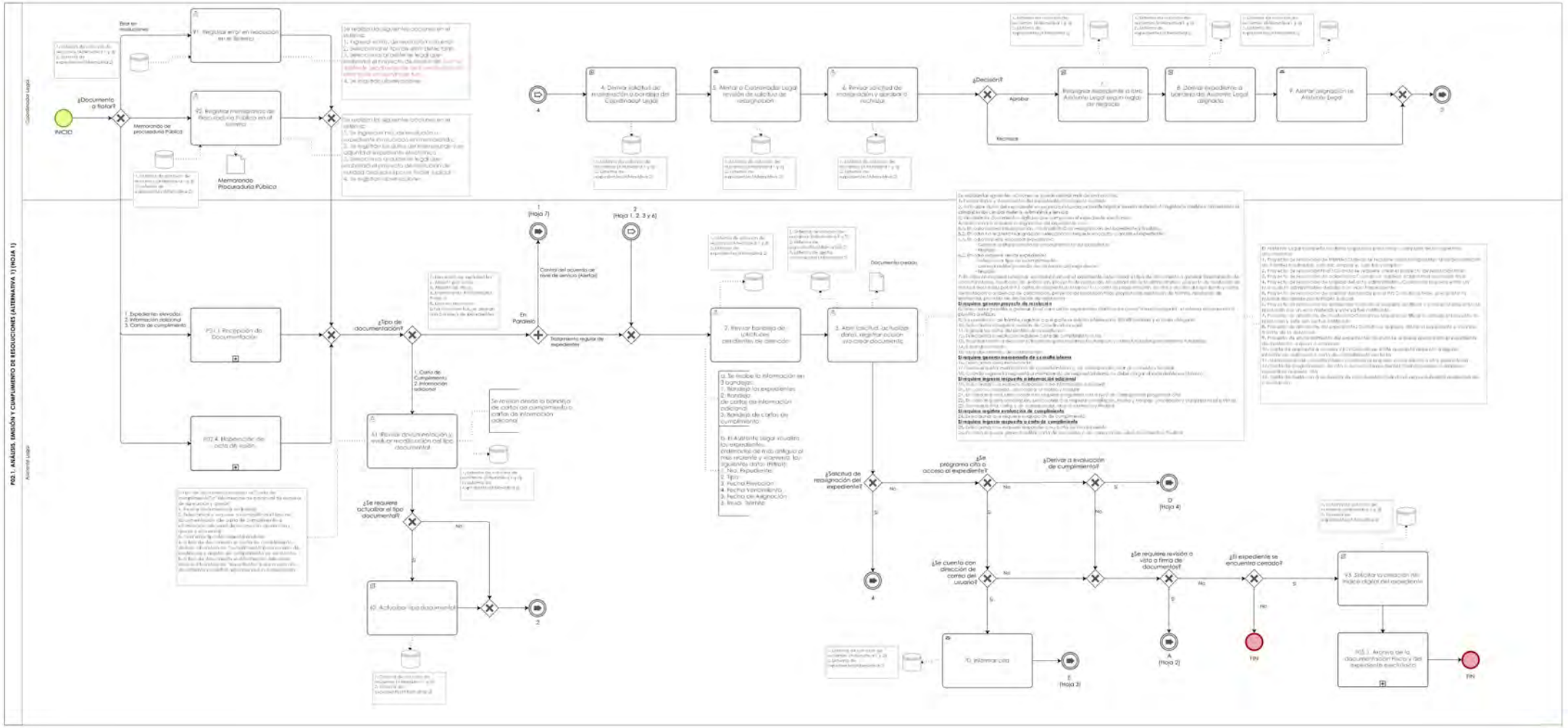


Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

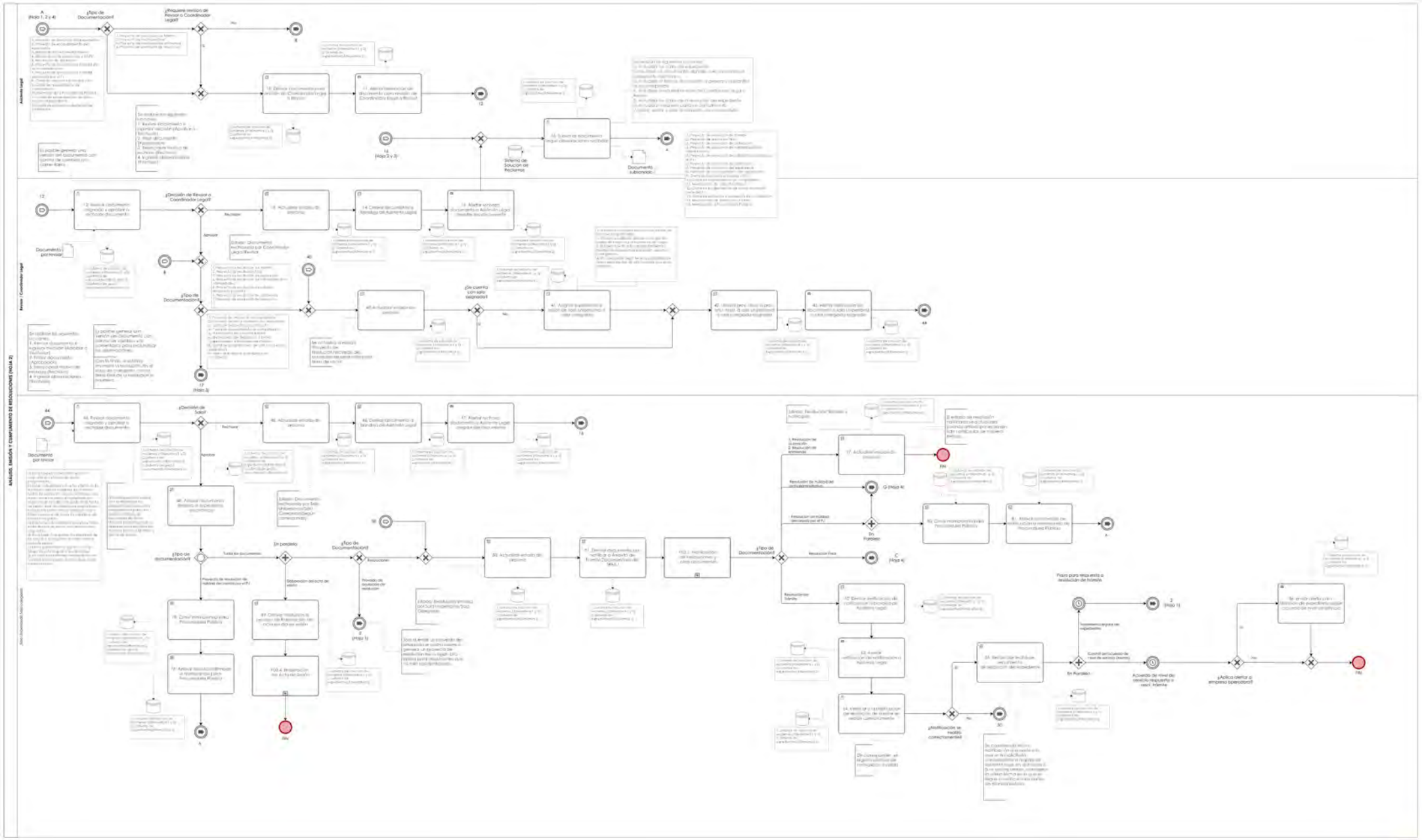
Diagrama de Proceso

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

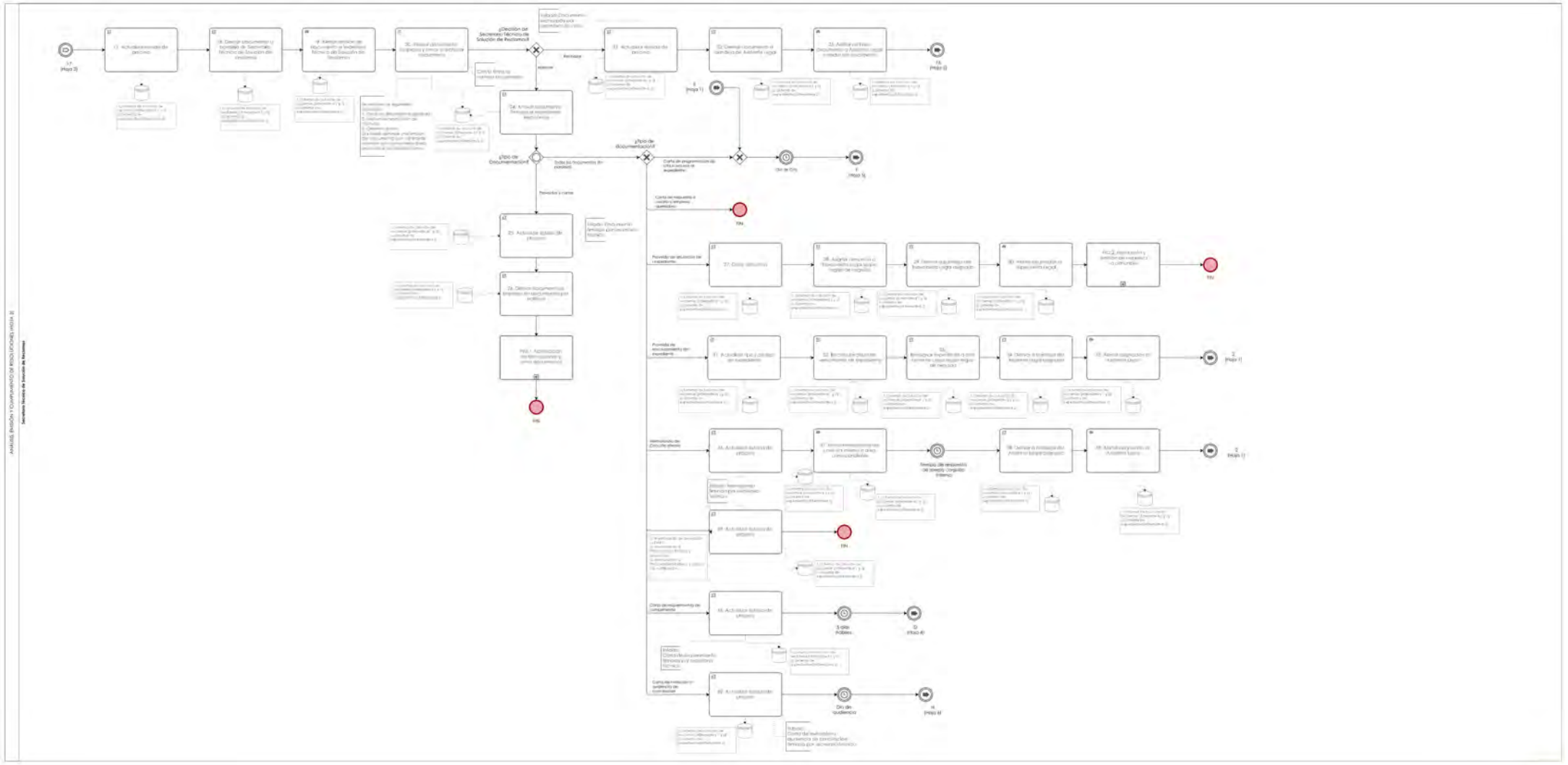
(Alternativa 1 - Flujo Técnico)


P03.1. ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (ALTERNATIVA 1) (HOJA 1)
Coordinador Legal
Asistente Legal
INICIO
¿Documento a tratar?
Memorando de procuraduría Pública
Memorando Procuraduría Pública
P1: Registrar error en resolución en el Sistema
P2: Registrar memorando de Procuraduría Pública en el sistema
Se realizan los siguientes procesos en el sistema:
1. Se ingresan los datos de resolución o expediente involucrado anteriormente.
2. Se registran los datos del interesado que solicitó expediente electrónico.
3. Se anexan los documentos digitales del expediente.
4. Se registran observaciones.
Se realizan los siguientes procesos en el sistema:
1. Se registra el nro. de resolución o expediente involucrado anteriormente.
2. Se registran los datos del interesado que solicitó expediente electrónico.
3. Se anexan los documentos digitales del expediente.
4. Se registran observaciones.
4
4. Derivar solicitud de reasignación a bandeja del Coordinador Legal
5. Revisar a Coordinador Legal revisión de solicitud de reasignación
6. Revisar solicitud de reasignación y aprobar o rechazar
¿Decisión?
Aprobar
Rechazar
7. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio
8. Derivar expediente a bandeja del Asistente Legal asignado
9. Asentar asignación en Asistente Legal
3
1. Expedientes elevados
2. Información adicional
3. Carta de cumplimiento
P3.1. Recepción de Documentación
P02.4. Elaboración de carta de subsanación
¿Tipo de documentación?
1
(Hoja 7)
2
(Hoja 1, 2, 3 y 4)
Control del acuerdo de nivel de servicio (Alerta)
En Paralelo
Tratamiento regular de expedientes
1. Carta de Cumplimiento
2. Información adicional
6. Revisar documentación y evaluar modificación del tipo documental
Se revisan dentro la bandeja de cartas de cumplimiento o cartas de información adicional
¿Se requiere actualizar el tipo documental?
No
Si
6D. Actualizar tipo documental
2
7. Revisar bandeja de expedientes en atención
Documentos pasados
a. Se recibe la información en 3 bandejas:
1. Bandeja de expedientes
2. Bandeja de cartas de información adicional
3. Bandeja de cartas de cumplimiento
b. El Asistente Legal visualiza los expedientes, elaborados de más antiguo al más reciente y examina la siguiente data: (Filtro):
1. Nro. Expediente
2. Tipo
3. Fecha Elevación
4. Fecha Vencimiento
5. Fecha de Asignación
6. Invoca Talento
3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento
¿Solicitud de reasignación del expediente?
No
Si
4
¿Se programa cita o acceso al expediente?
No
Si
¿Se cuenta con dirección de correo del usuario?
No
Si
7C. Informar cita
E
(Hoja 3)
¿Derivar a evaluación de cumplimiento?
Si
No
D
(Hoja 4)
¿Se requiere revisión o vista o firma de documento?
Si
No
A
(Hoja 2)
¿El expediente se encuentra cerrado?
Si
No
FIN
9.3. Solicitar la creación del índice digital del expediente
P03.3. Archivo de la documentación física y del expediente electrónico
FIN

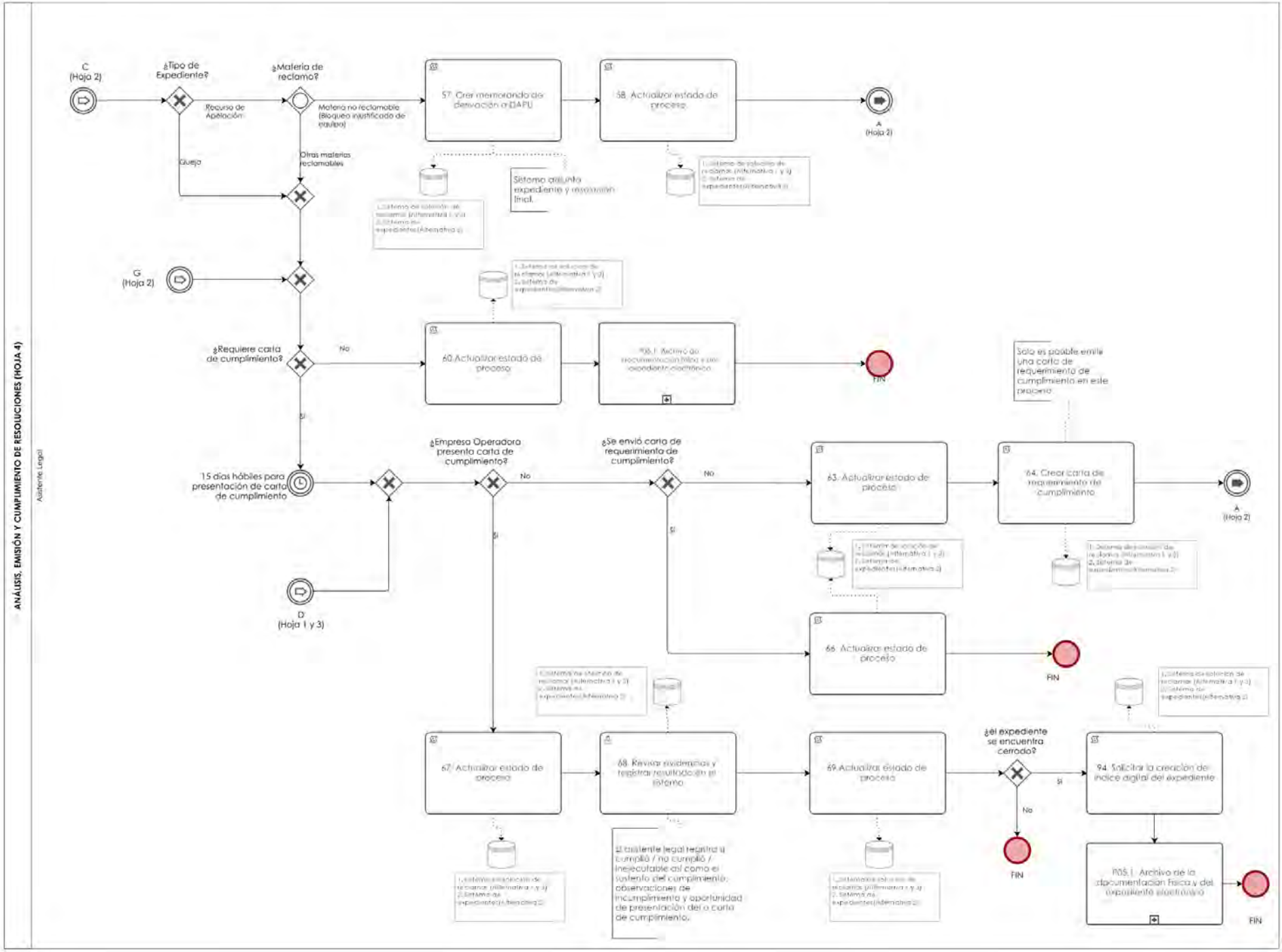
FOLIO: 536



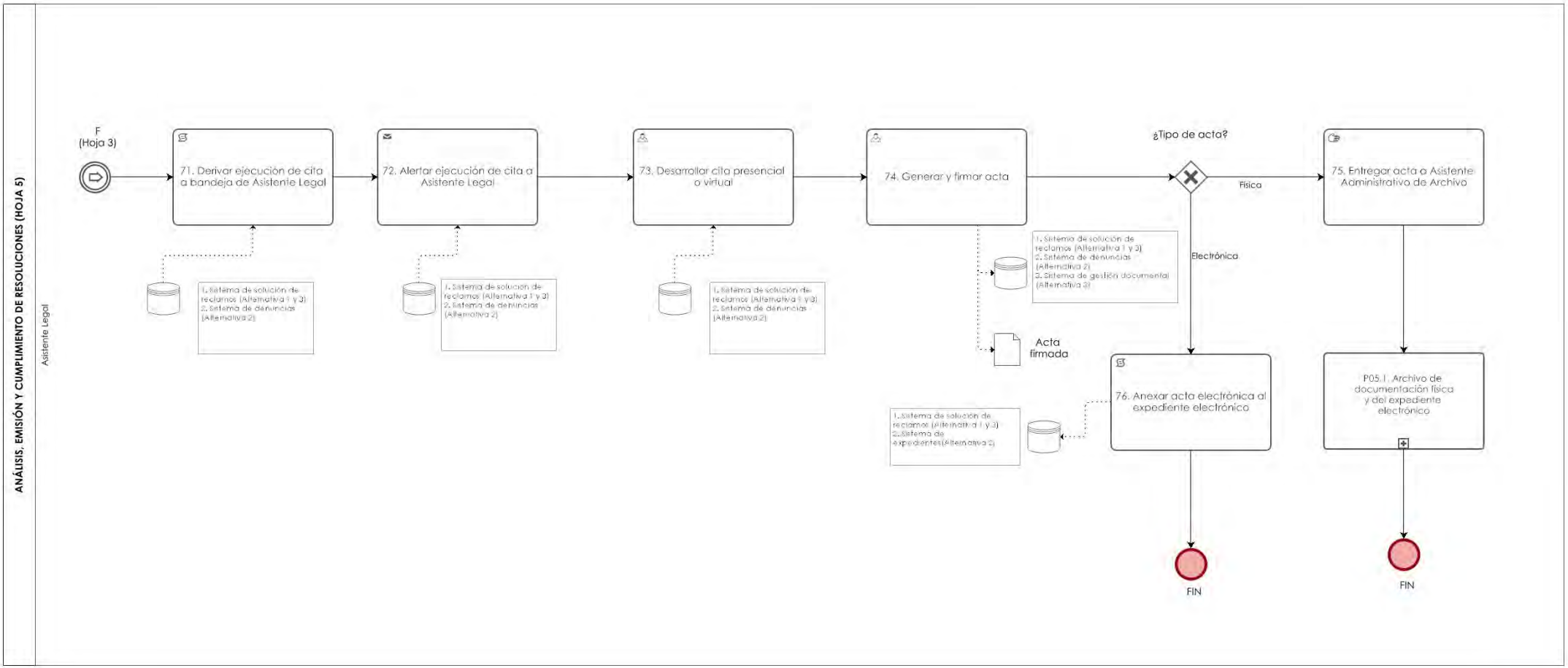
FOLIO: 537

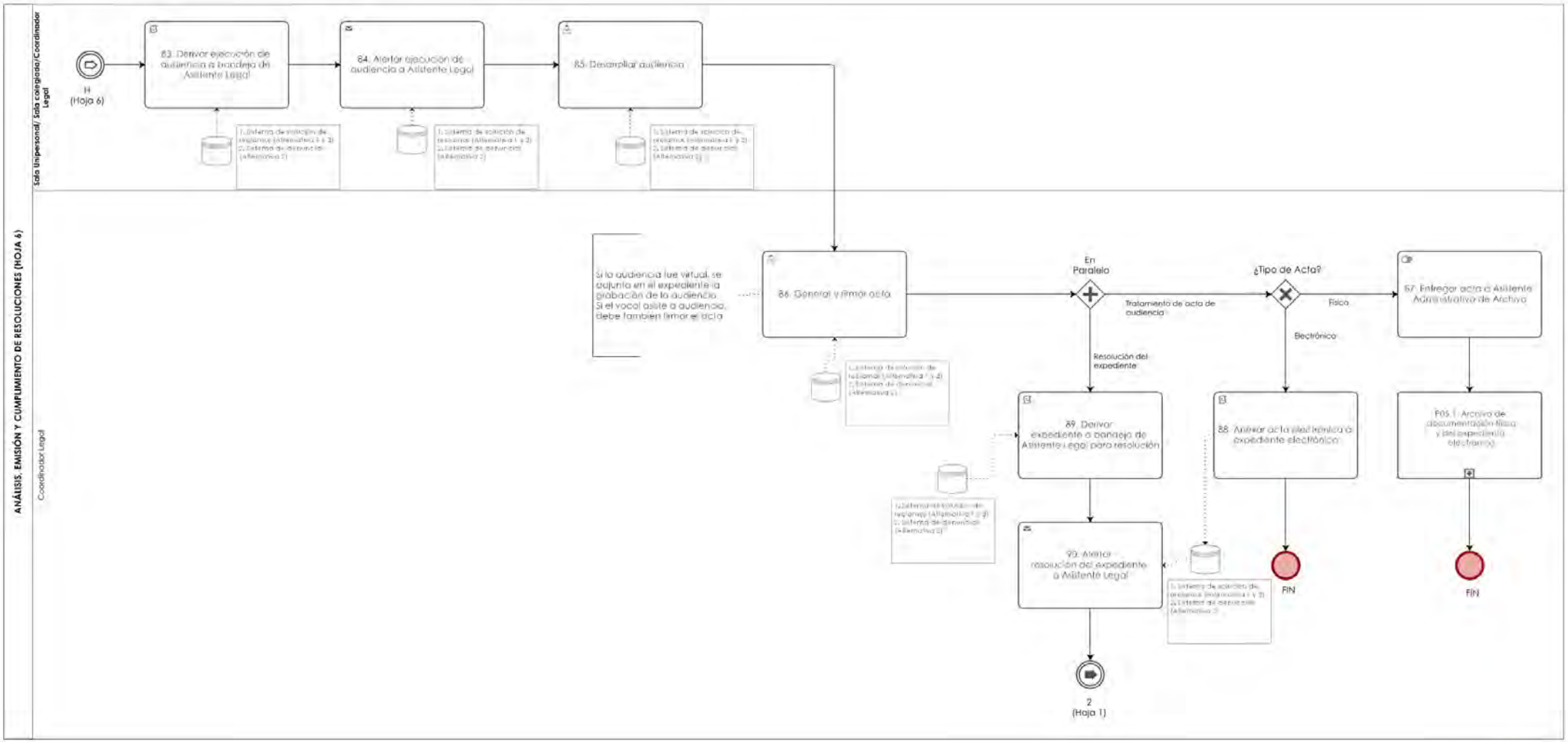


FOLIO: 538

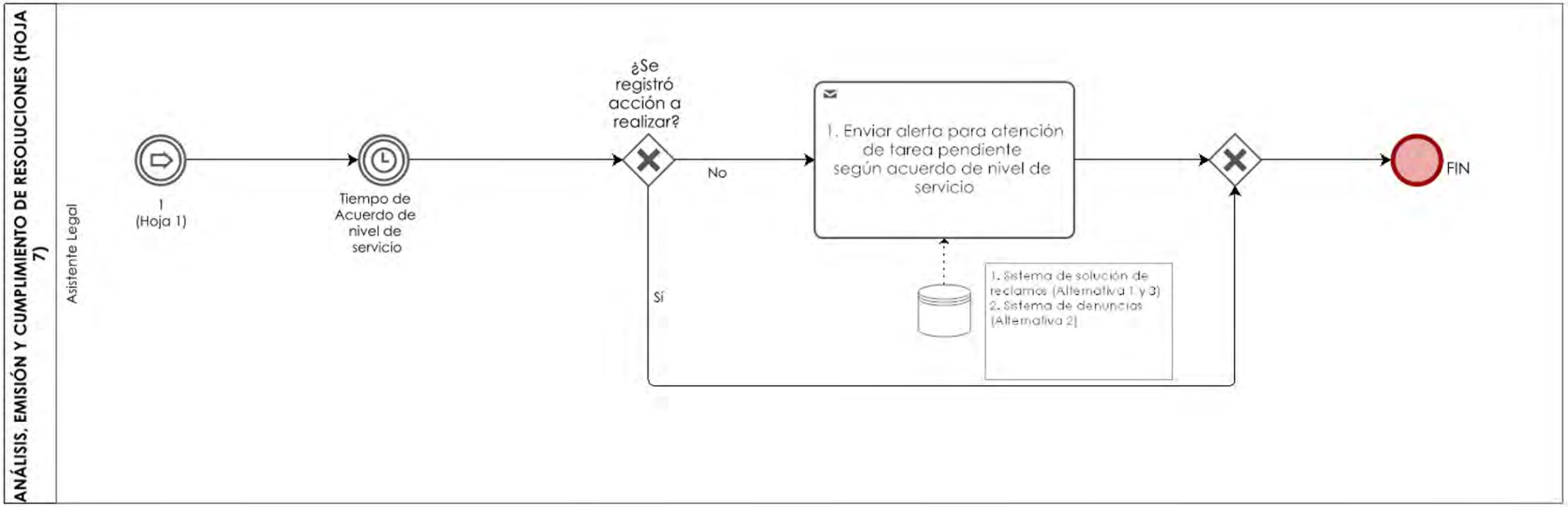

ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (HOJA 4)
Asistente Legal
C
(Hoja 2)
¿Tipo de Expediente?
Recurso de Apelación
Queja
¿Materia de reclamo?
Materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo)
Otras materias reclamables
57. Crear memorando de derivación a DAPU
58. Actualizar estado de proceso
A
(Hoja 2)
Sistema adjunta expediente y resolución final.
G
(Hoja 2)
¿Requiere carta de cumplimiento?
No
60.Actualizar estado de proceso
FIN
Si
15 días hábiles para presentación de carta de cumplimiento
D
(Hoja 1 y 3)
¿Empresa Operadora presenta carta de cumplimiento?
No
Si
¿Se envió carta de requerimiento de cumplimiento?
No
Si
63. Actualizar estado de proceso
64. Crear carta de requerimiento de cumplimiento
Solo es posible emitir una carta de requerimiento de cumplimiento en este proceso
A
(Hoja 2)
66. Actualizar estado de proceso
FIN
67. Actualizar estado de proceso
68. Revisar evidencias y registrar resultado en el sistema
El asistente legal registra si cumplió / no cumplió / inejecutable así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y apertura de presentación del o carta de cumplimiento.
69.Actualizar estado de proceso
¿el expediente se encuentra cerrado?
Si
No
FIN
94. Solicitar la creación del índice digital del expediente
P05.1. Archivo de la documentación Física y del expediente electrónico
FIN

FOLIO: 539


ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (HOJA 5)
Asistente Legal
F
(Hoja 3)
71. Derivar ejecución de cita a bandeja de Asistente Legal
72. Alertar ejecución de cita a Asistente Legal
73. Desarrollar cita presencial o virtual
74. Generar y firmar acta
¿Tipo de acta?
Física
Electrónica
75. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)
2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)
2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)
2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)
2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)
3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Acta firmada
76. Anexar acta electrónica al expediente electrónico
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)
2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico
FIN
FIN


ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (HOJA 6)
Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal
Coordinador Legal
H
(Hoja 6)
83. Derivar ejecución de audiencia a bandeja de Asistente Legal
84. Alertar ejecución de audiencia a Asistente Legal
85. Desarrollar audiencia
Si la audiencia fue virtual, se adjunta en el expediente la grabación de la audiencia.
Si el vocal asiste a audiencia, debe también firmar el acta
86. Generar y firmar acta
En Paralelo
¿Tipo de Acta?
Tratamiento de acta de audiencia
Físico
Electrónico
Resolución del expediente
87. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo
89. Derivar expediente a bandeja de Asistente Legal para resolución
88. Anexar acta electrónica a expediente electrónico
P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico
90. Alertar resolución del expediente a Asistente Legal
FIN
FIN
2
(Hoja 1)

FOLIO: 541

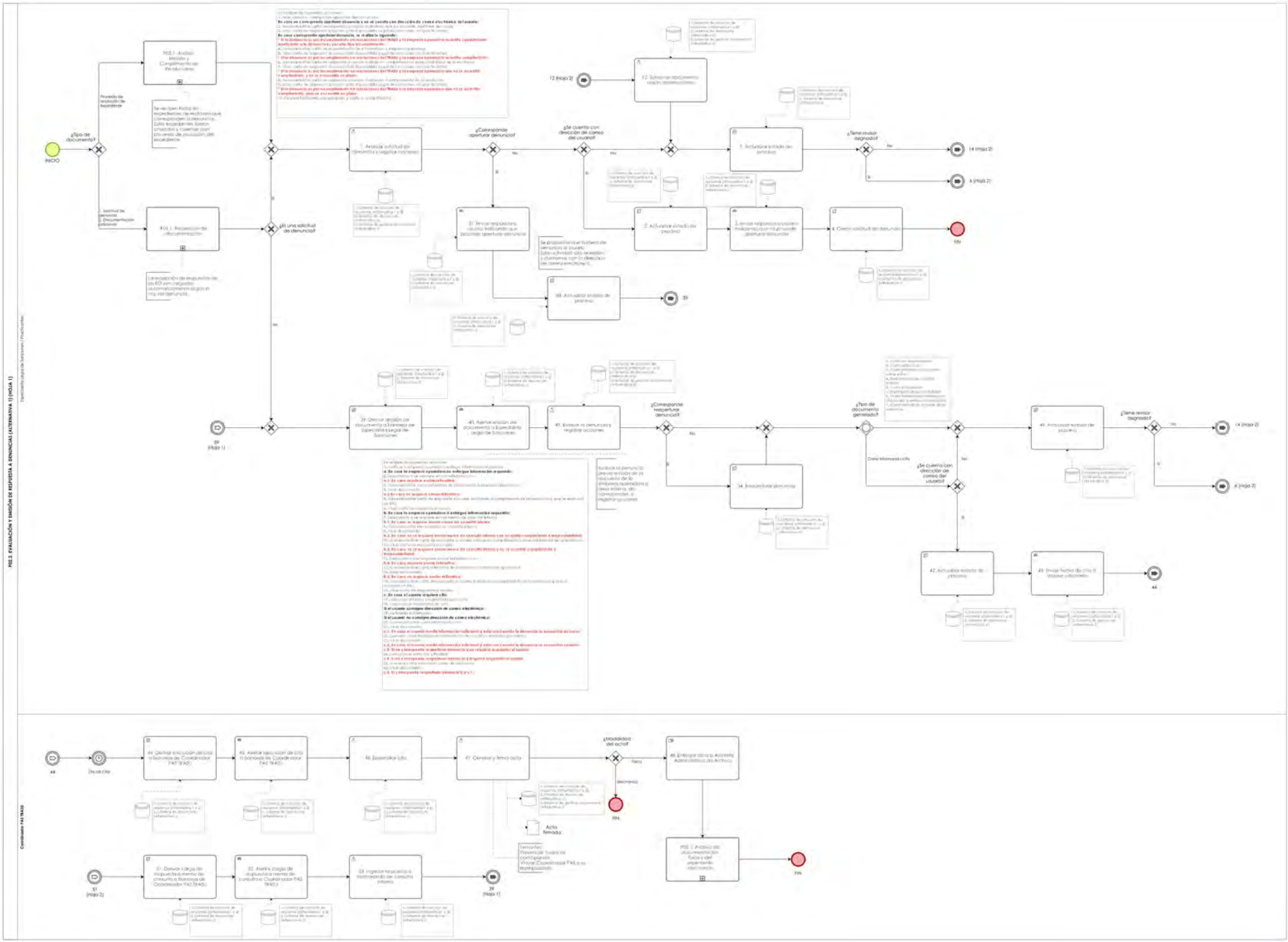


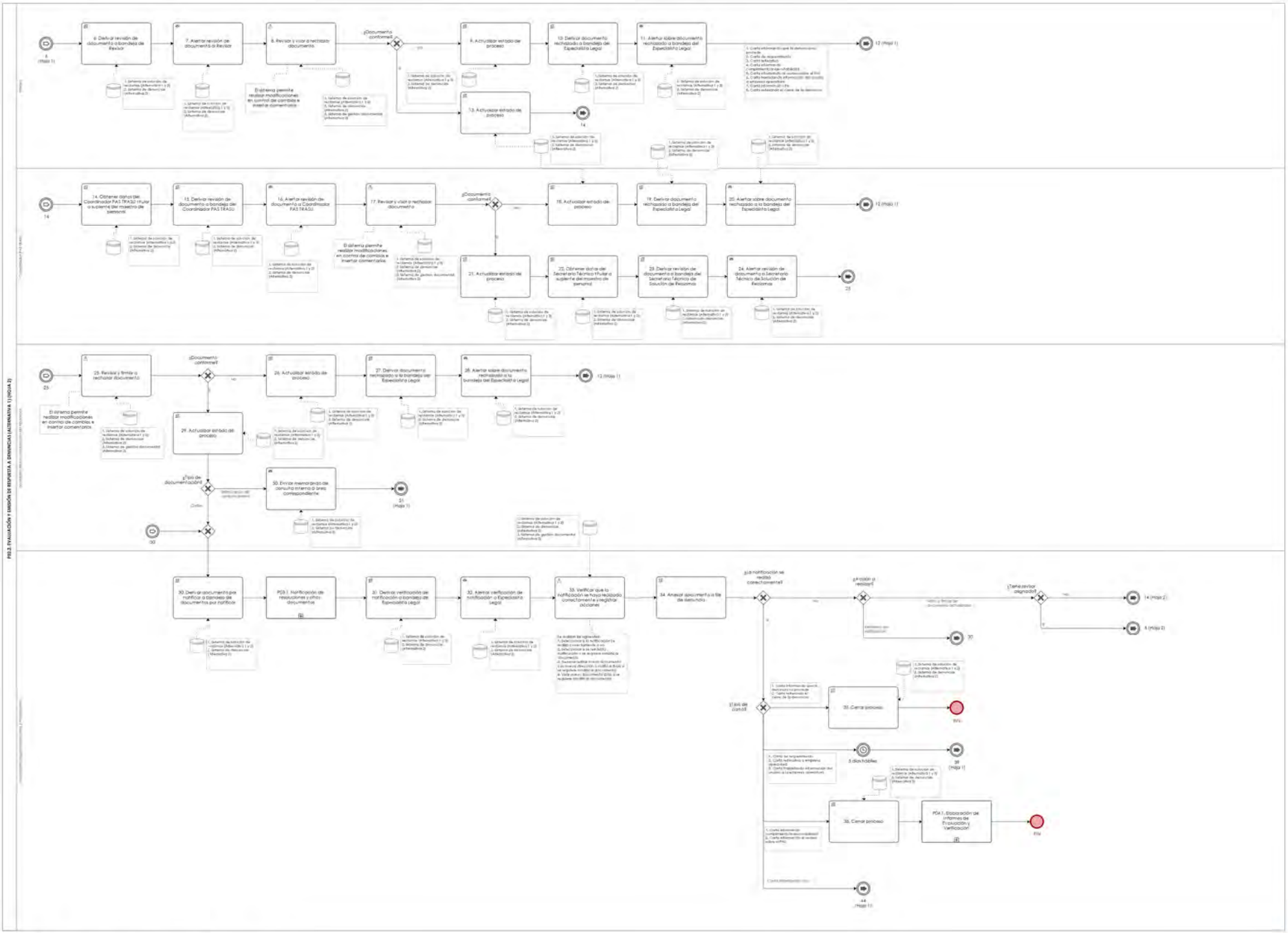
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

Diagrama de Proceso

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 1 - Flujo Técnico)


PDS 2. EVALUACIÓN Y EMISIÓN DE RESPUESTA A DENUNCIAS (ALTERNATIVA 1) (HOJA 1)
Coordinador PAS TRASI
INICIO
¿Tipo de documento?
Proveído de anulación de expediente
PDS 1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Se reciben todos los expedientes de incidencias que correspondan a denuncias. Solo expedientes bien cruzados y cerrados con proveído de anulación del expediente.
2. Instituto de personal
3. Documentación personal
PDS 3. Recepción de documentación
La recepción de expedientes de las EO son cargados automáticamente según la ley reglamentaria...
¿Es una solicitud de denuncia?
1. Analizar solicitud sin documento y registro completo
¿Corresponde apertura denuncia?
No
Si
¿Se cuenta con dirección de correo del usuario?
No
Si
30. Enviar respuesta vía correo indicando que procede apertura denuncia
Se proporciona un listado de personas a quien solo autorizado dar respuesta y cuál forma con la dirección de correo electrónico...
38. Actualizar estado de proceso
35
39 (Hoja 1)
29. Derivar sección de documento a la Jefatura de Especialista Legal de Sanciones
40. Asentar razón de documento a Especialista Legal de Sanciones
41. Evaluar la denuncia y registrar acciones
¿Corresponde reapertura denuncia?
No
Si
34. Reapertura denuncia
Evaluar la denuncia previa revisión de la resolución de la empresa operadora o área interna del operador, y registrar acciones
¿Tipo de documento generado?
Carta Información cita
¿Se cuenta con dirección de correo del usuario?
No
Si
42. Actualiza estado de proceso
43. Envía fecha de cita o visitas y/o correo
44
49. Actualizar estado de proceso
¿Tiene revisor asignado?
No
Si
14 (Hoja 2)
6 (Hoja 2)
1. Actualiza estado de proceso
¿Tiene revisor asignado?
No
Si
14 (Hoja 2)
6 (Hoja 2)
2. Actualizar estado de pedido
3. Enviar respuesta vía correo indicando que no procede apertura denuncia
4. Cierre solicitud de denuncia
FIN
12 (Hoja 2)
12. Subsanar documento, registro, observaciones
Condiciones para aperturar denuncia, se debe la siguiente:
Condiciones para aperturar denuncia, no se debe la siguiente:
Condiciones para aperturar denuncia, se debe la siguiente:
Condiciones para aperturar denuncia, se debe la siguiente:
a. En caso la empresa operadora no entregue información requerida:
a.1 En caso no se logre comunicar con el usuario:
a.2 En caso se requiera información adicional:
a.3 En caso se requiera reprogramar la visita:
b. En caso la empresa operadora si entregue información requerida:
b.1 En caso se logre comunicar con el usuario:
b.2 En caso se requiera información adicional:
b.3 En caso se requiera reprogramar la visita:
c. En caso el usuario no cumpla:
c.1 En caso el usuario no cumpla:
Si el usuario consigna dirección de correo electrónico:
Si el usuario no consigna dirección de correo electrónico:
c.1. En caso el usuario envíe información adicional y este vez cuenta la dirección de correo electrónico:
c.2. En caso el usuario cumpla información adicional y sin vez cuenta la dirección de correo electrónico cuenta:
c.3. En caso el usuario no cumpla:
c.4. En caso el usuario no cumpla:
c.5. Si y responda respuesta (general y/o c.1):
Coordinador PAS TRASI
44
Día de Cita
44. Gestiar ejecución de cita a Secretaria de Coordinador PAS TRASI
45. Asistir ejecución de cita a Secretaria de Coordinador PAS TRASI
46. Asistencia Cita
47. Cerrar y firma acta
¿Modalidad del acta?
Física
Electrónica
48. Entregar cita a la Asistente Administrativo de Archivo
FIN
Acta firmada
Terminar: Presencial: Todos los participantes. Virtual: Coordinador PAS o su representante.
PDS 3. Archivo de documentación física y del expediente electrónico
FIN
51. Derivar cargo de respuesta a mesa de consulta a Secretaria de Coordinador PAS TRASI
52. Asistir cargo de respuesta a mesa de consulta a Coordinador PAS TRASI
53. Ingresar respuesta a mesa de consulta interna
39 (Hoja 1)
51 (Hoja 2)



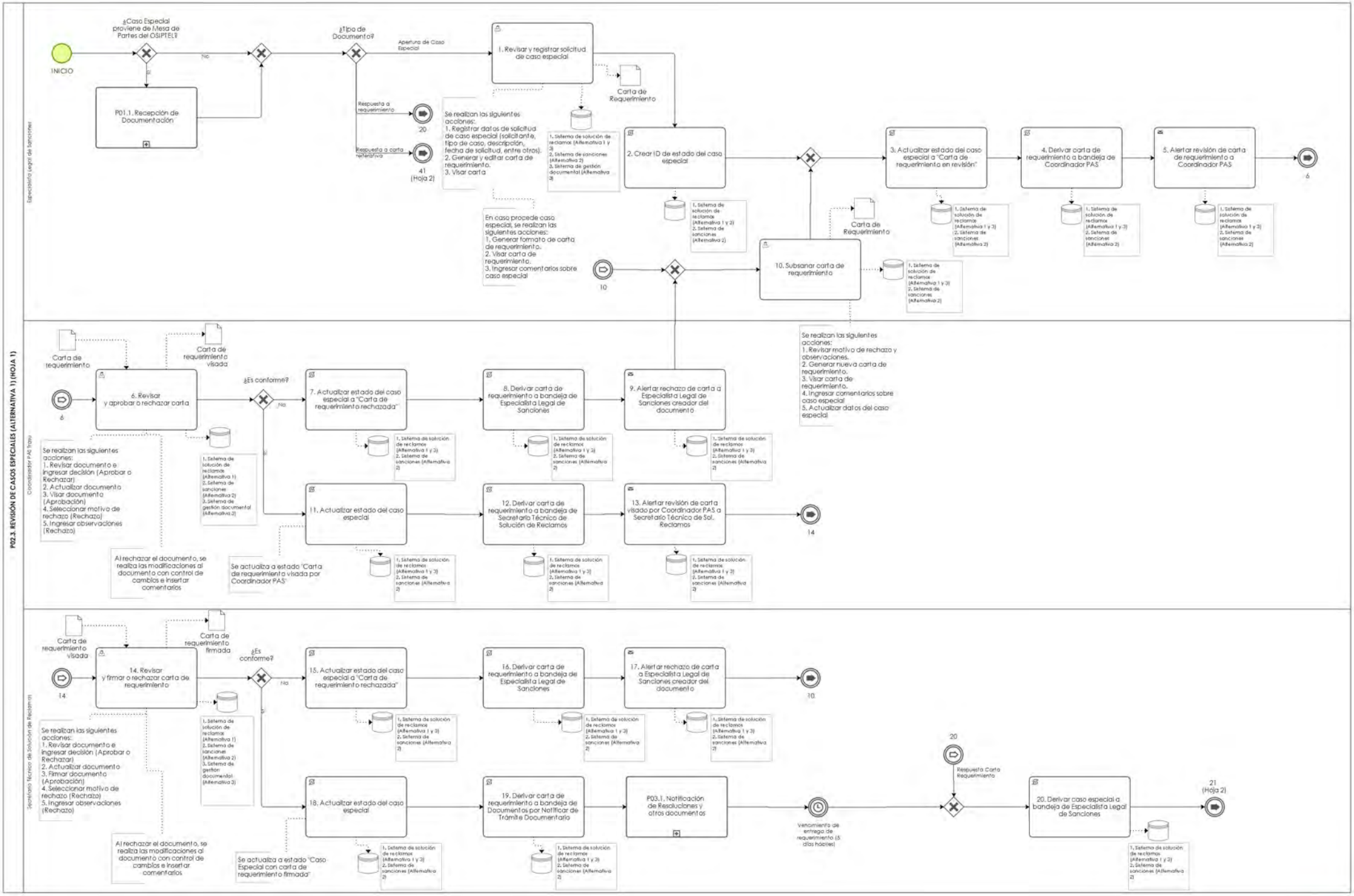
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 545

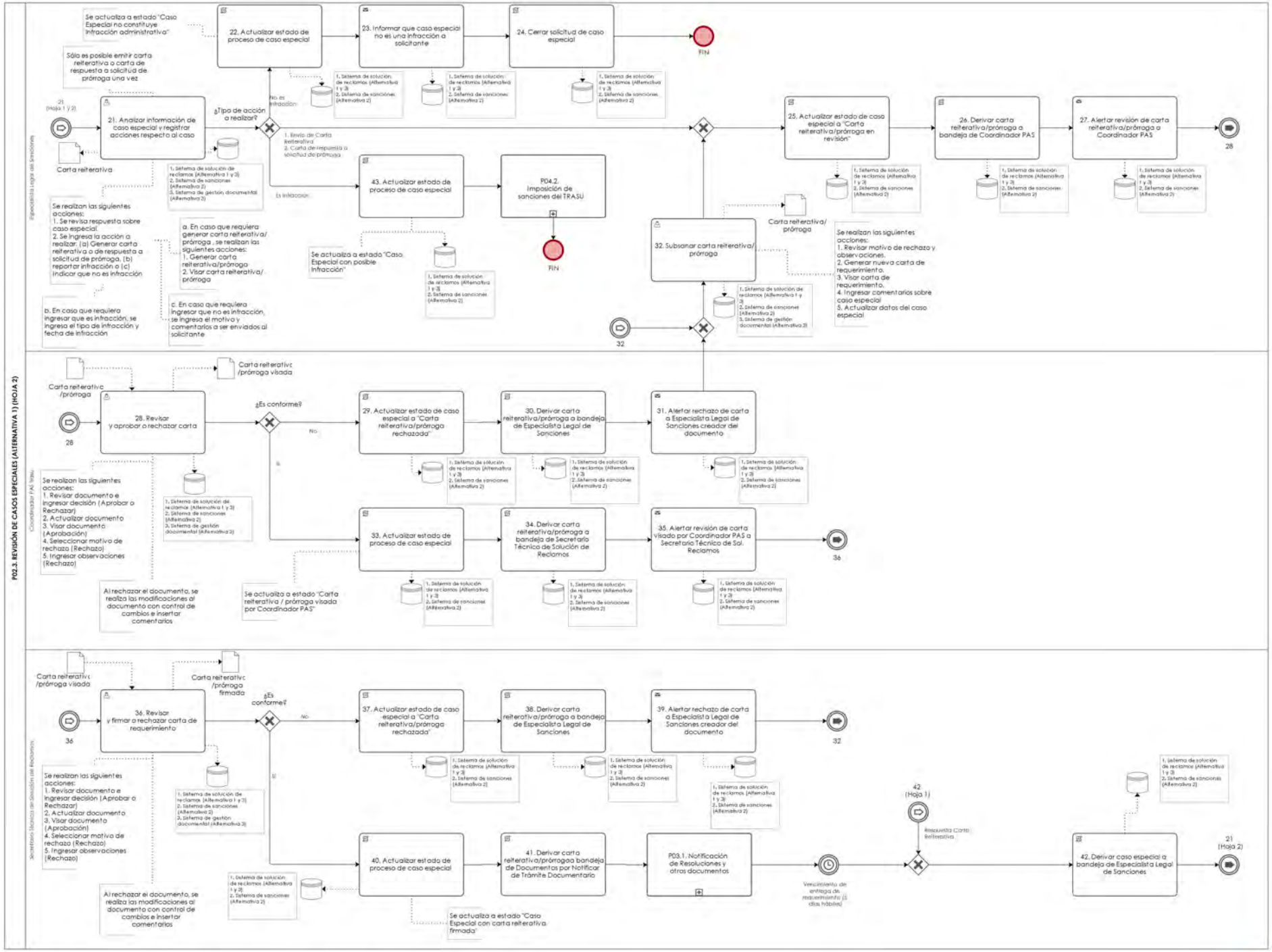
Diagrama de Proceso

P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 1 - Flujo Técnico)


P02.3. REVISIÓN DE CASOS ESPECIALES (ALTERNATIVA 1) (HOJA 1)
Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS Trabajo
Especialista Técnico de Solución de Reclamos
¿Caso Especial proviene de Mesa de Partes del OSIPTEL?
INICIO
Si
No
P01.1. Recepción de Documentación
¿Tipo de Documento?
Apertura de Caso Especial
Respuesta a requerimiento
Respuesta a carta reiterativa
20
41 (Hoja 2)
1. Revisar y registrar solicitud de caso especial
Carta de Requerimiento
Se realizan las siguientes acciones:
1. Registrar datos de solicitud de caso especial (solicitante, tipo de caso, descripción, fecha de solicitud, entre otros).
2. Generar y editar carta de requerimiento.
3. Visar carta
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)
2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
En caso procede caso especial, se realizan las siguientes acciones:
1. Generar formato de carta de requerimiento.
2. Visar carta de requerimiento.
3. Ingresar comentarios sobre caso especial
2. Crear ID de estado del caso especial
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)
2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
3. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento en revisión"
4. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Coordinador PAS
5. Alertar revisión de carta de requerimiento a Coordinador PAS
6
10
10. Subsanar carta de requerimiento
Carta de Requerimiento
Se realizan las siguientes acciones:
1. Revisar motivo de rechazo y observaciones.
2. Generar nueva carta de requerimiento.
3. Visar carta de requerimiento.
4. Ingresar comentarios sobre caso especial
5. Actualizar datos del caso especial
Carta de requerimiento
Carta de requerimiento visada
6
6. Revisar y aprobar o rechazar carta
¿Es conforme?
No
Si
Se realizan las siguientes acciones:
1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar)
2. Actualizar documento
3. Visar documento (Aprobación)
4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo)
5. Ingresar observaciones (Rechazo)
Al rechazar el documento, se realiza las modificaciones al documento con control de cambios e insertar comentarios
7. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada"
8. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones
9. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento
11. Actualizar estado del caso especial
Se actualiza a estado "Carta de requerimiento visada por Coordinador PAS"
12. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos
13. Alertar revisión de carta visado por Coordinador PAS a Secretario Técnico de Sol. Reclamos
14
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1)
2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Carta de requerimiento visada
Carta de requerimiento firmada
14
14. Revisar y firmar o rechazar carta de requerimiento
¿Es conforme?
No
Si
Se realizan las siguientes acciones:
1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar)
2. Actualizar documento
3. Firmar documento (Aprobación)
4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo)
5. Ingresar observaciones (Rechazo)
Al rechazar el documento, se realiza las modificaciones al documento con control de cambios e insertar comentarios
15. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada"
16. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones
17. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento
10
18. Actualizar estado del caso especial
Se actualiza a estado "Caso Especial con carta de requerimiento firmada"
19. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Documentos por Notificar de Trámite Documentario
P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos
Vencimiento de entrega de requerimiento (5 días hábiles)
20
Respuesta Carta Requerimiento
20. Derivar caso especial a bandeja de Especialista Legal de Sanciones
21 (Hoja 2)

FOLIO: 547



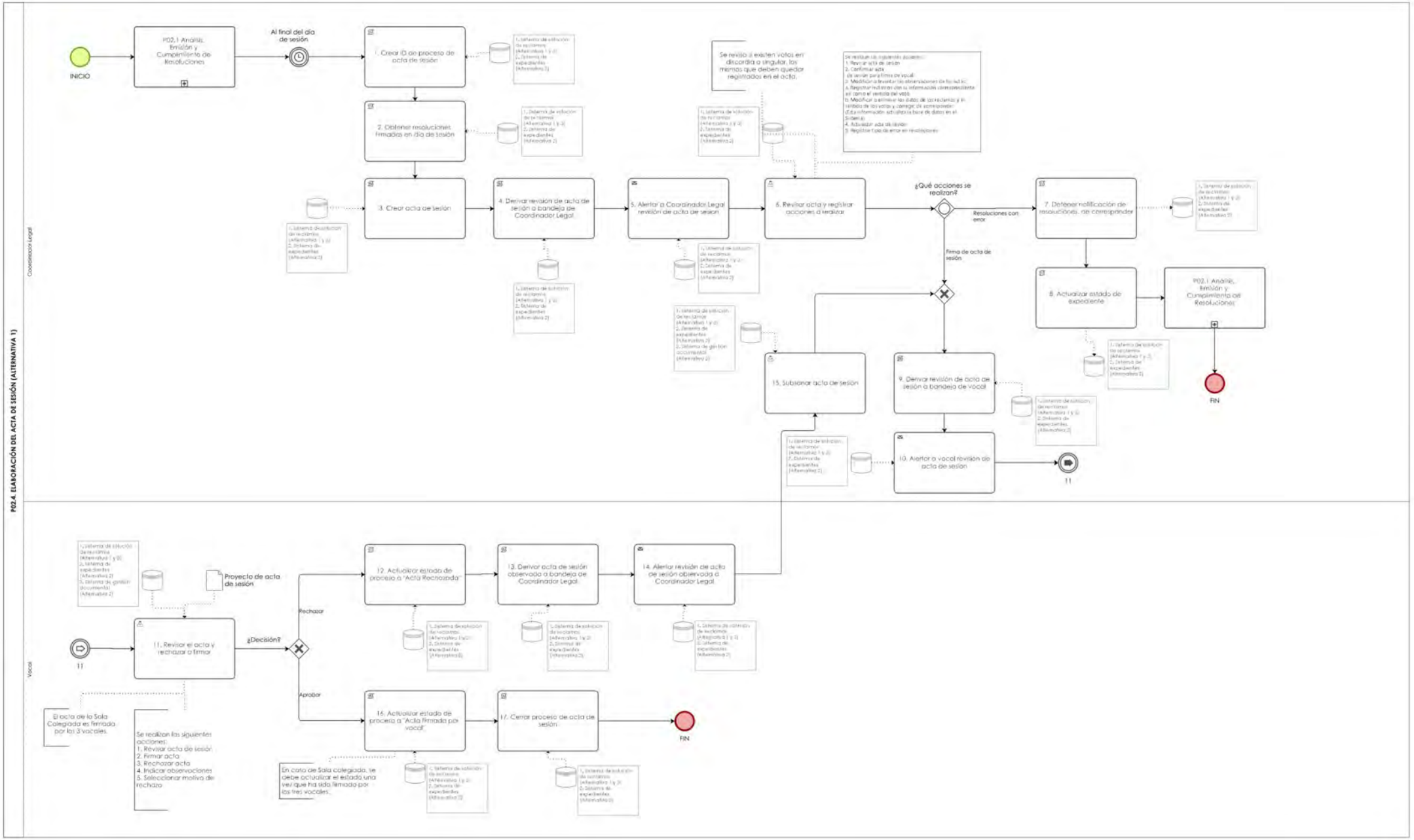
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 548

Diagrama de Proceso

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 1 - Flujo Técnico)



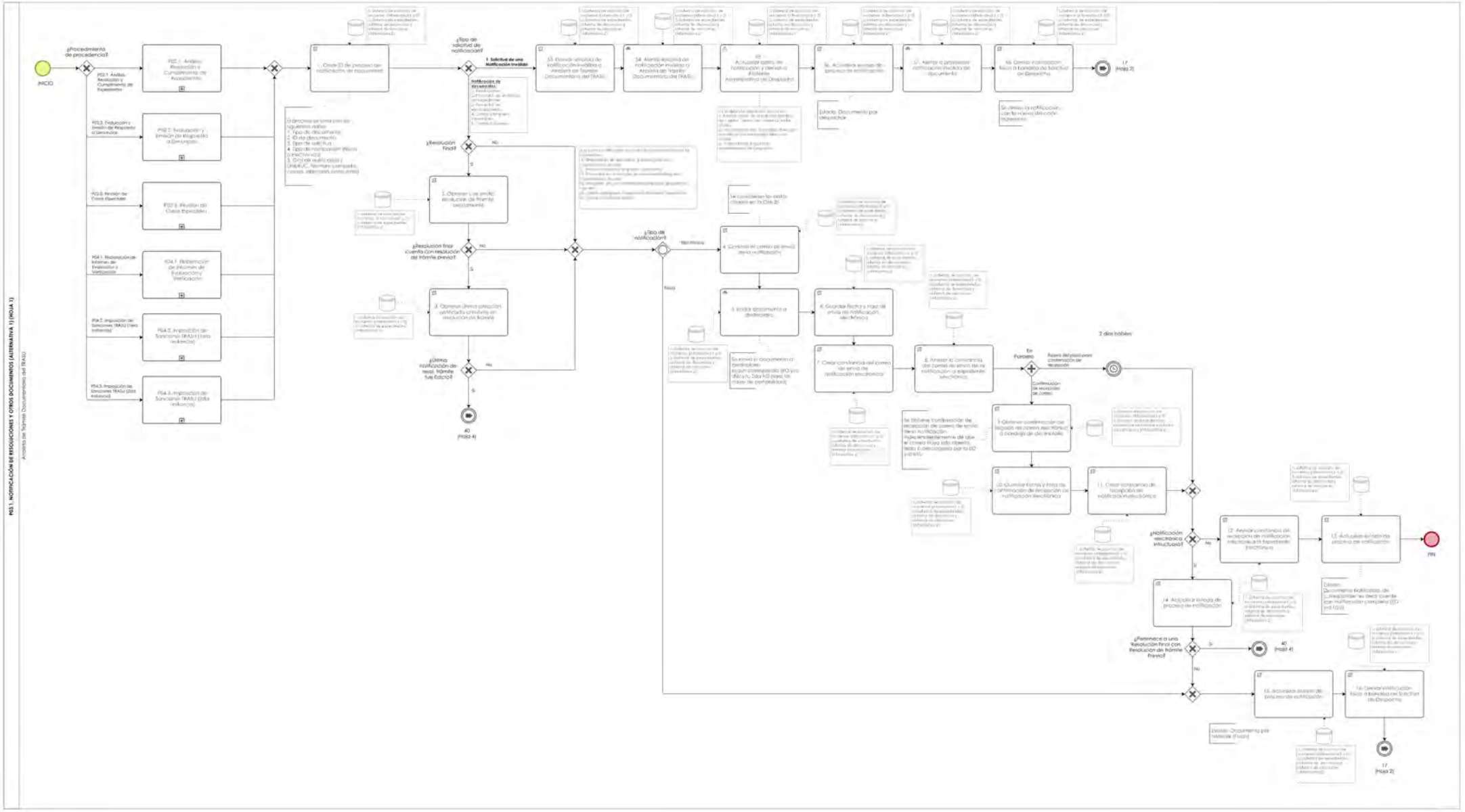
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 550

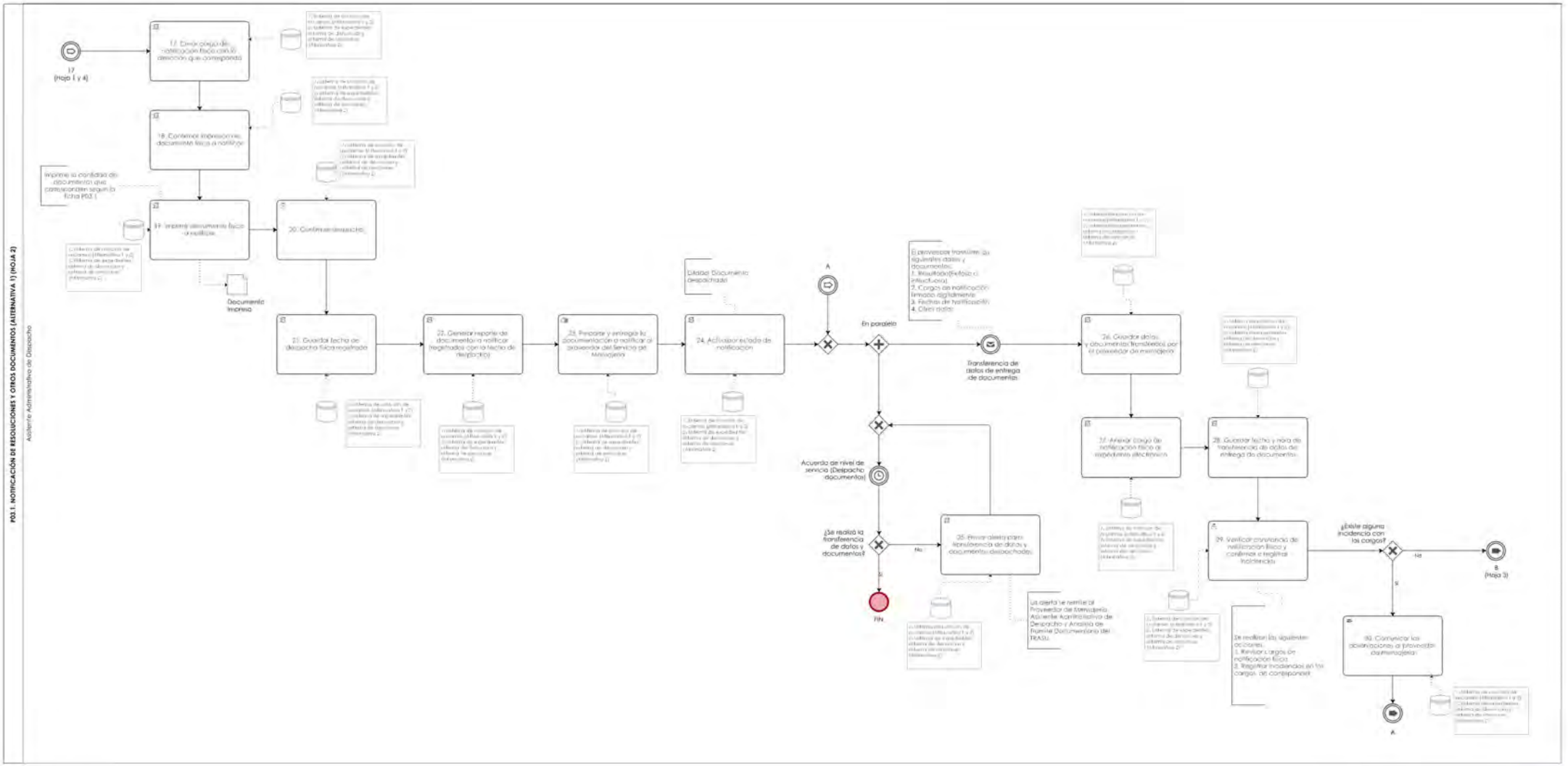
Diagrama de Proceso

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

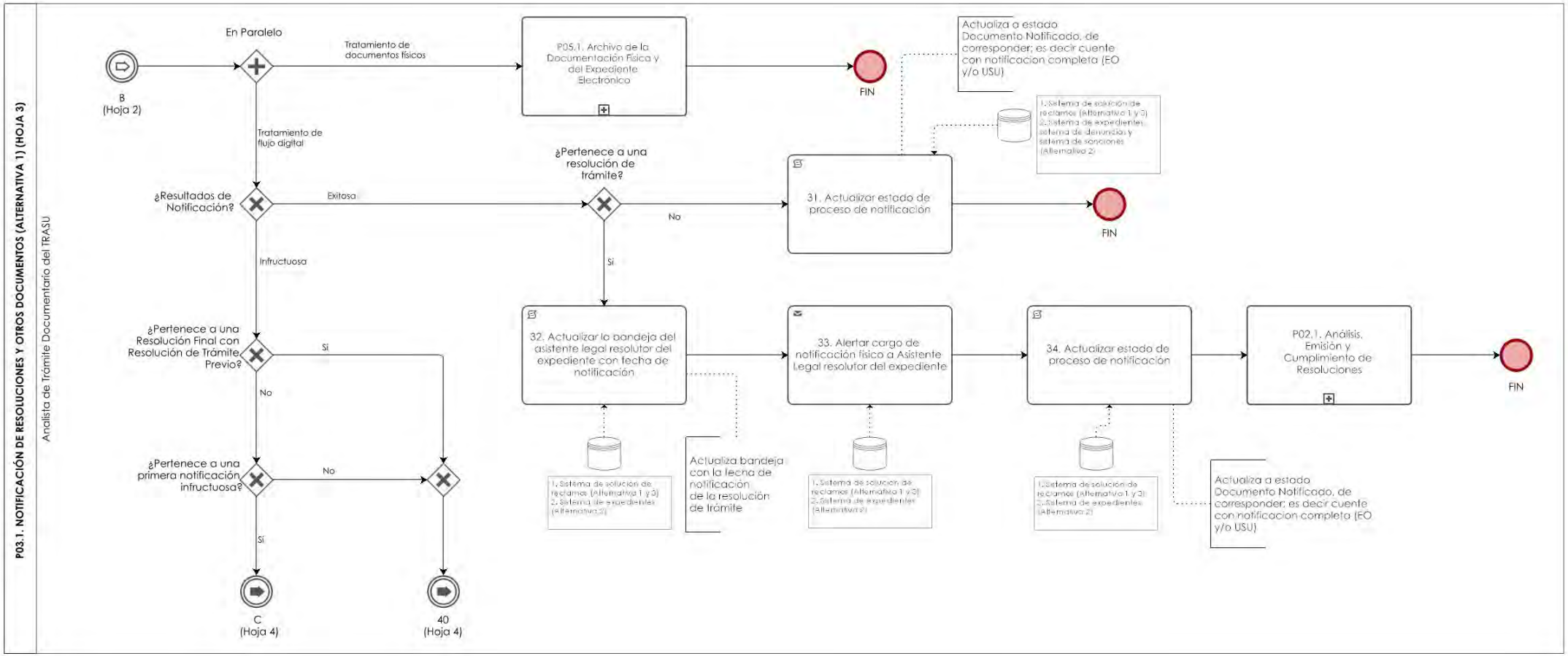
(Alternativa 1 - Flujo Técnico)

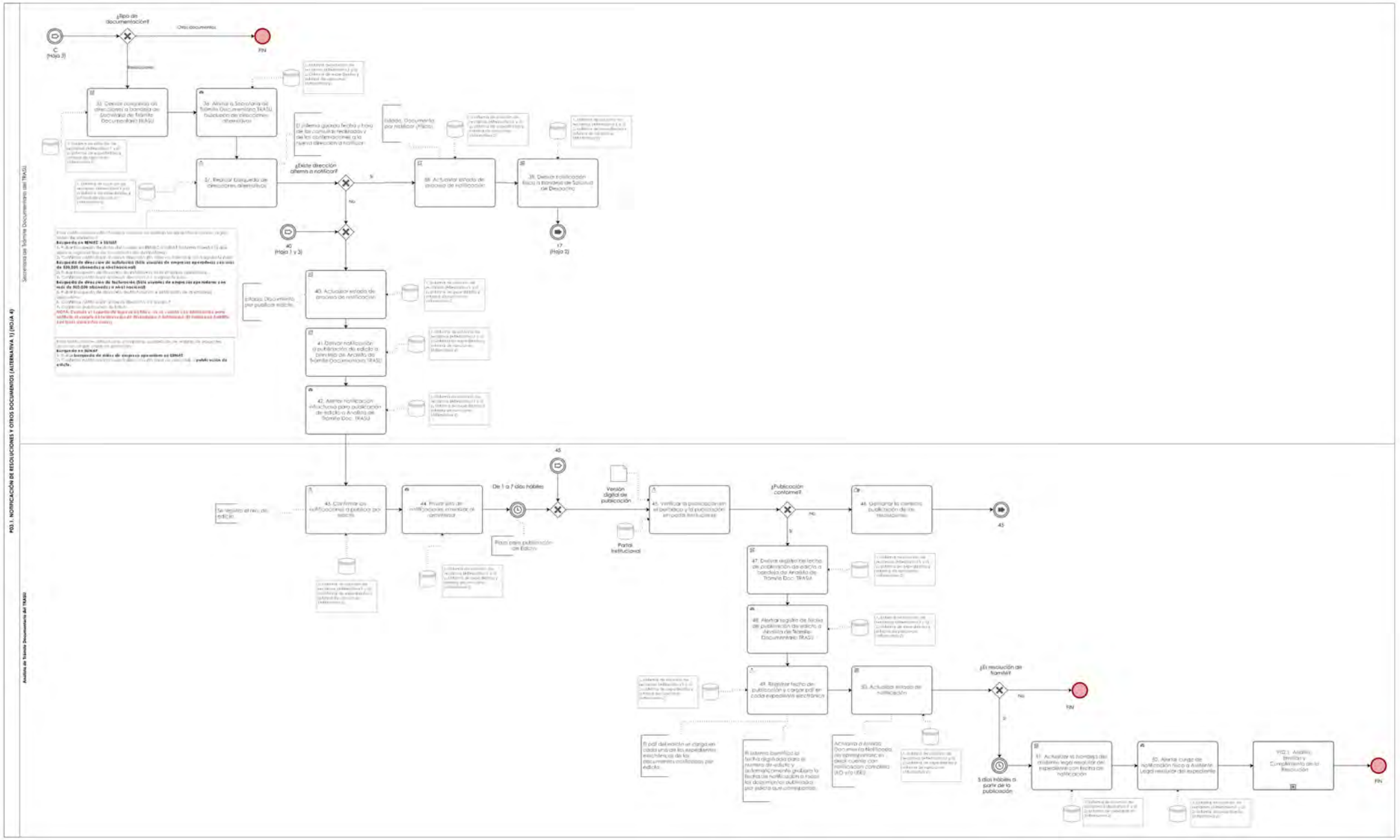

PES 1. NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES Y OTROS DOCUMENTOS (ALTERNATIVA 1) (HOJA 1)
Asistente de Trámite Documentario del TRASU
INICIO
¿Procedimiento de procedencia?
PES 2. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Requerimiento
PES 3. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
PES 5. Revisión de Casos Especiales
PES 6. Análisis de Casos Especiales
PES 4.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
PES 4.1 Elaboración de Informe de Evaluación y Verificación
PES 4.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era infracción)
PES 4.2. Imposición de Sanciones TRASU (1ra infracción)
PES 4.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da infracción)
PES 4.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da infracción)
1. Crear ID de proceso por notificación de documentos
¿Tipo de solicitud de notificación?
1. Solicitud de una Notificación Inválida
Notificación de documentos:
1. Resolución
2. Providencia de Archivo (principal/otros)
3. Razón de notificación
4. Cargo (original/duplicado)
5. Oficio (Cargo)
6. Cédula (Cargo)
Ordenar la información por los siguientes ítems:
1. Tipo de documento
2. ID de documento
3. Tipo de solicitud
4. Tipo de notificación (físico o electrónico)
5. Grupo de valor (para DNIRUC, Nombre completo, razón, dirección, correo, etc)
¿Resolución Final?
2. Obtener Link resolución de trámite (adjuntado)
¿Resolución final cuenta con resolución de trámite previo?
3. Obtener Link emisión (adjuntado) creado en resolución de trámite
¿Última notificación de resol. trámite fue física?
40 (Hoja 4)
53. Enviar solicitud de notificación inválida a Analista del Trámite Documentario del (TRASU)
54. Alerta recepción de notificación inválida a Analista del Trámite Documentario del (TRASU)
55. Actualizar datos de notificación y derivar a Analista Administrativo del Despacho
56. Actualiza estado de proceso de notificación
57. Asigna a profesional notificación inválida de documento
58. Genera notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho
17 (Hoja 2)
Usada: Documento por notificar
Se genera la notificación con la misma dirección (opcional)
¿Tipo de notificación?
Electrónico
Físico
4. Consulta el correo de envío de la notificación
5. Enviar documento a destinatario
6. Guarda fecha y hora de envío de notificación electrónico
7. Crear constancia del correo de envío de la notificación electrónica
8. Anexar la constancia del correo de envío de la notificación a expediente electrónico
Se envía el documento a destinatario según corresponda (PJ y/o PN) y/o Data HD para las clases de portabilidad
Se considera lo visto dentro de la DIRA 20
En Proceso
Fuera del plazo para contestación de notificación
2 días hábiles
Se obtiene confirmación de recepción de correo de envío de la notificación electrónica de que el correo fluyó sin rebote, esto lo encargada por la EO y/o PJ.
Confirmación de recepción de correo
9. Obtener confirmación de recepción de correo electrónico o cédula de destinatario
10. Guardar fecha y hora de confirmación de recepción de notificación electrónica
11. Crear constancia de recepción de notificación electrónica
¿Notificación electrónica infructuosa?
No
Si
12. Anexar constancia de recepción de notificación electrónica a expediente electrónico
13. Actualiza el estado proceso de notificación
FIN
14. Actualiza estado de proceso de notificación
Clase: Documento Notificado de ... (Resolución) es decir cuenta con notificación completa (EO y/o PJ)
¿Pertenece a una Resolución final con Resolución de trámite Previo?
Si
40 (Hoja 4)
No
15. Actualiza estado de proceso de notificación
16. Genera notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho
Clase: Documento por notificar (Físico)
17 (Hoja 2)

FOLIO: 552


P03.1- NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES Y OTROS DOCUMENTOS (ALTERNATIVA 1) (HOJA 2)
Asistente Administrativo de Despacho
17
(Hoja 1 y 4)
17. Elegir código de notificación físico con la dirección que corresponda
18. Confirmar impresión de documento físico a notificar
Imprime la cantidad de documentos que correspondan según la ficha P03.1
19. Imprimir documento físico a notificar
Documento Impreso
20. Confirmar despacho
21. Guardar fecha de despacho física registrada
22. Generar reporte de documentos a notificar (registrados con la fecha de despacho)
23. Preparar y entregar la documentación a notificar al proveedor del Servicio de Mensajería
24. Actualizar estado de notificación
Estatus Documento despachado
A
En paralelo
El proveedor transfiere los siguientes datos y documentos:
1. Resultado(Exitoso o infructuoso)
2. Cargos de notificación firmados digitalmente
3. Fechas de notificación
4. Otros datos
Transferencia de datos de entrega de documentos
26. Grabar datos y documentos transferidos por el proveedor de mensajería
27. Anexar cargo de notificación física de expedientes electrónicos
28. Guardar fecha y hora de transferencia de datos de entrega de documentos
29. Verificar constancia de notificación física y confirmar o registrar incidencia
¿Existe alguna incidencia con los cargos?
No
Si
8
(Hoja 3)
30. Comunicar las observaciones al proveedor de mensajería
A
Acuerdo de nivel de servicio (Despacho documentos)
¿Se realizó la transferencia de datos y documentos?
No
Si
FIN
35. Enviar alerta para transferencia de datos y documentos despachados
La alerta le remite al Proveedor de Mensajería, Asistente Administrativo de Despacho y Analista de Trámite Documentario del TRASU.
Se realizan las siguientes acciones:
1. Revisar cargos de notificación física
2. Registrar incidencias en los cargos de corresponder

FOLIO: 553


P03.1. NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES Y OTROS DOCUMENTOS (ALTERNATIVA 1) (HOJA 3)
Analista de Trámite Documentario del TRASU
B
(Hoja 2)
En Paralelo
Tratamiento de documentos físicos
P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
FIN
Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificacion completa (EO y/o USU)
1.Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2.Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Tratamiento de flujo digital
¿Resultados de Notificación?
Exitosa
¿Pertenece a una resolución de trámite?
No
31. Actualizar estado de proceso de notificación
FIN
Infructuosa
Si
¿Pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo?
Si
No
32. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación
33. Alertar cargo de notificación físico a Asistente Legal resolutor del expediente
34. Actualizar estado de proceso de notificación
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
FIN
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Actualiza bandeja con la fecha de notificación de la resolución de trámite
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificacion completa (EO y/o USU)
¿Pertenece a una primera notificación infructuosa?
No
Si
C
(Hoja 4)
40
(Hoja 4)



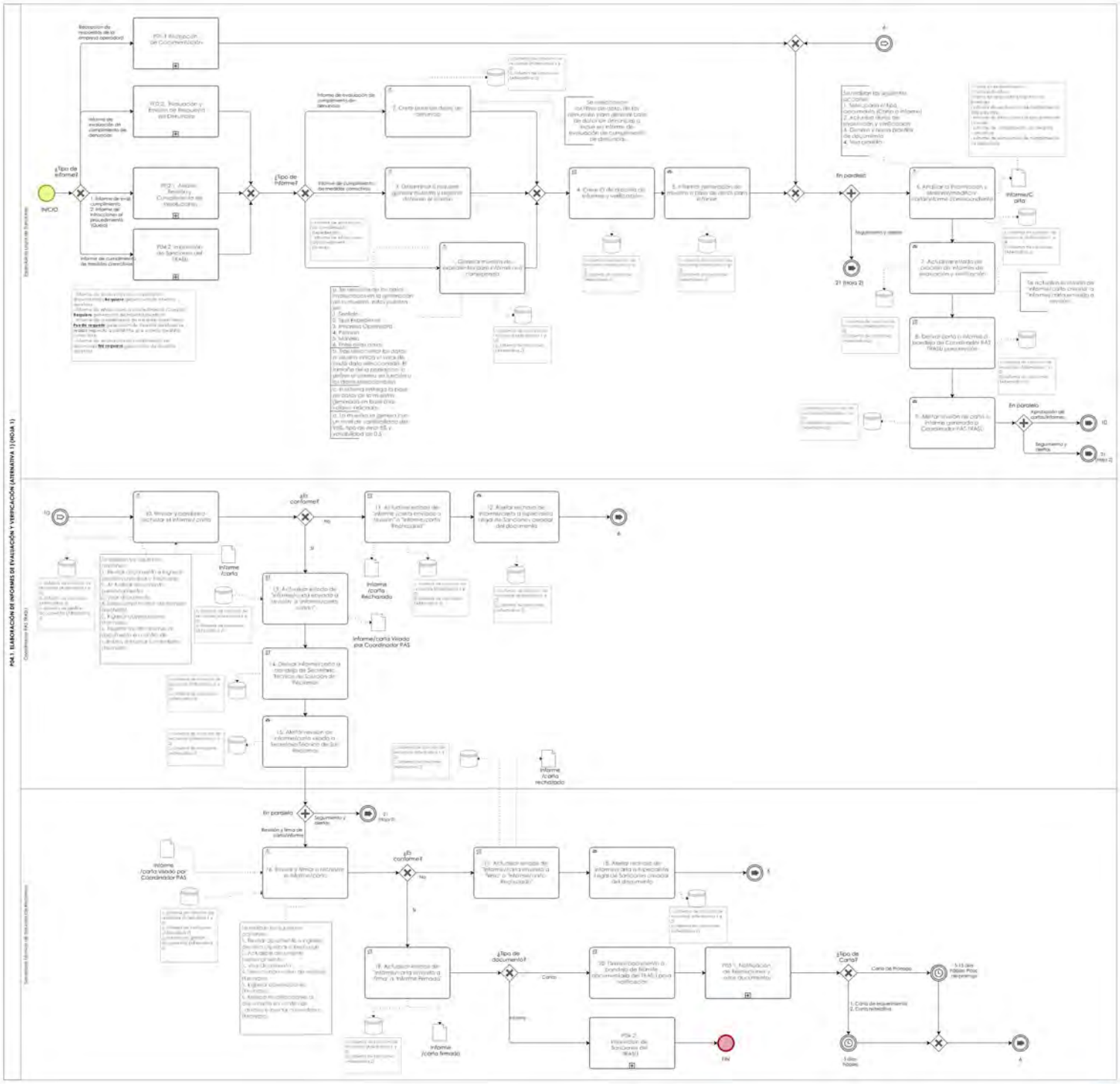
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

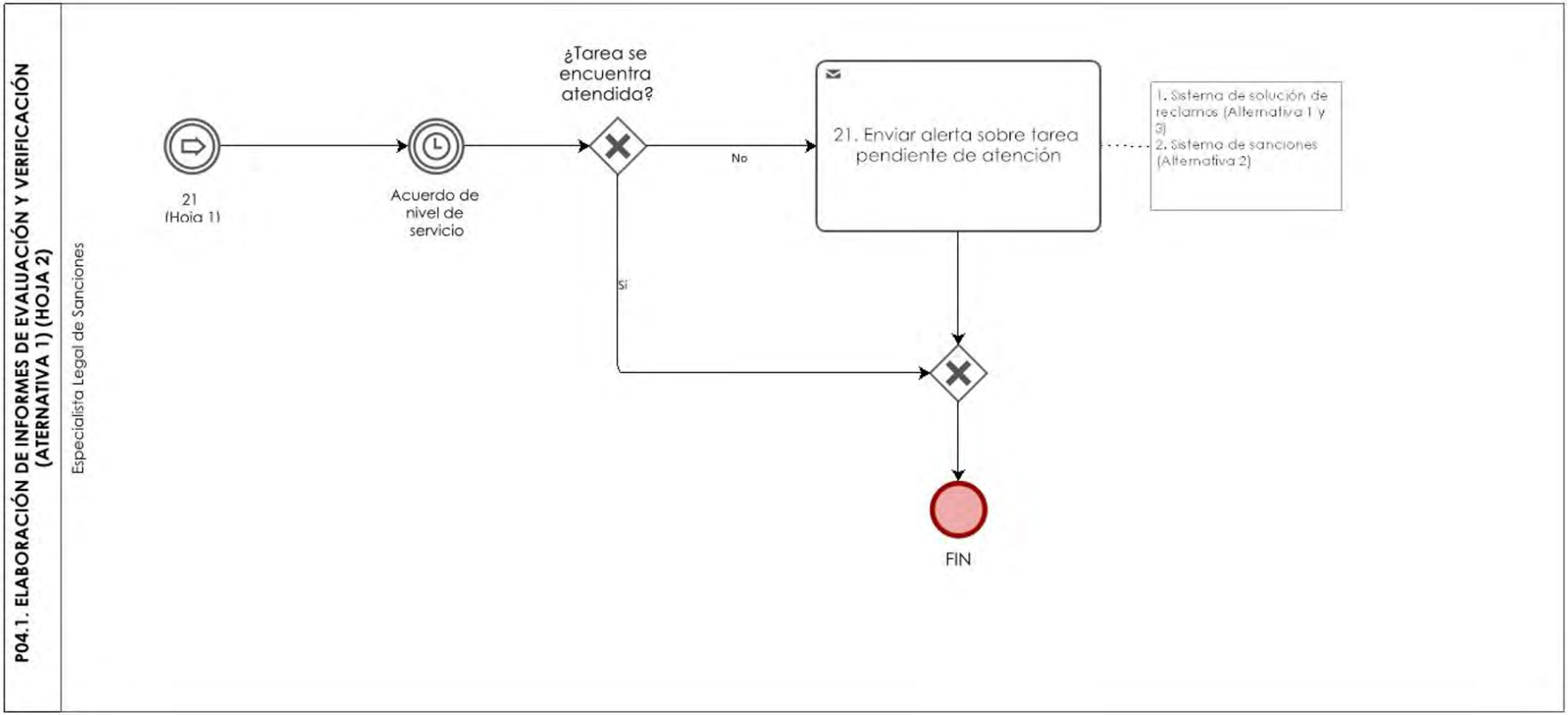
FOLIO: 555

Diagrama de Proceso

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 1 - Flujo Técnico)


PG4.1. ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN (ALTERNATIVA 1) (HOJA 1/1)
Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS (RAS)
Secretario Técnico de Sanciones (Secretario)
INICIO
¿Tipo de informe?
PR1.1 Recepción de Documentación
PR2.2. Evaluación y Emisión de Requerimiento Documental
PR2.1. Análisis, Revisión y Cumplimiento de resoluciones
PD4.2. Imposición de Sanciones (ref. TRASS)
¿Tipo de informe?
2. Crear/generar datos de denuncia
3. Determinar si requiere gestionar medidas y registrar dictadas al sistema
5. Generar inventario de expedientes para el Informe (vía consejero)
4. Crear ID de registro de informe y verificación
6. Informe generación de informe o Carta de cierre para el Emisor
En paralelo
Seguimiento y cierre
21 (Hoja 2)
7. Aprobar la Promoción y derivar/modificar Carta/Informe (Coordinador)
8. Actualizar estado de proceso de informe de evaluación y verificación
9. Derivar carta o informe al bandeja del Coordinador RAS (RAS) para revisión
10. Revisar y conferir - activar el informe/ carta
¿Es conforme?
11. Actualizar estado de informe/carta enviado a revisión a "Informe/carta Rechazado"
12. Asetar archivos de informe/carta a la especialista Legal de Sanciones creación del documento
Informe /carta
Informe /carta Rechazado
Informe/carta Visado por Coordinador PAS
13. Actualizar estado de informe/carta enviado a revisión a "informe/carta visado"
14. Derivar informe/carta a bandeja de Secretario Técnico de Sanción de Reclamos
15. Alertar revisión de informe/carta visado a Secretario Técnico de Sanciones
Informe /carta rechazado
En paralelo
Seguimiento y cierre
Revisión y firma de carta/informe
16. Revisar y firmar o rechazar el informe/carta
¿Es conforme?
17. Actualizar estado de "informe/carta enviado a firma" a "Informe/carta Rechazado"
18. Asetar archivos de informe/carta a la especialista Legal de Sanciones creación del documento
18. Actualizar estado de informe/carta enviado a firma a Informe Firmado
¿Tipo de documento?
Carta
Informe
Informe /carta firmado
19. Tramitar/notificar a bandeja de Mesa documentada del TRASS para notificación
PR3.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos
PD4.2. Imposición de Sanciones del TRASS
FIN
¿Tipo de Carta?
Carta de Proceso
1. Carta de requerimiento
2. Carta notificativa
5-15 días hábiles Proc. sancionador
3 días hábiles
4



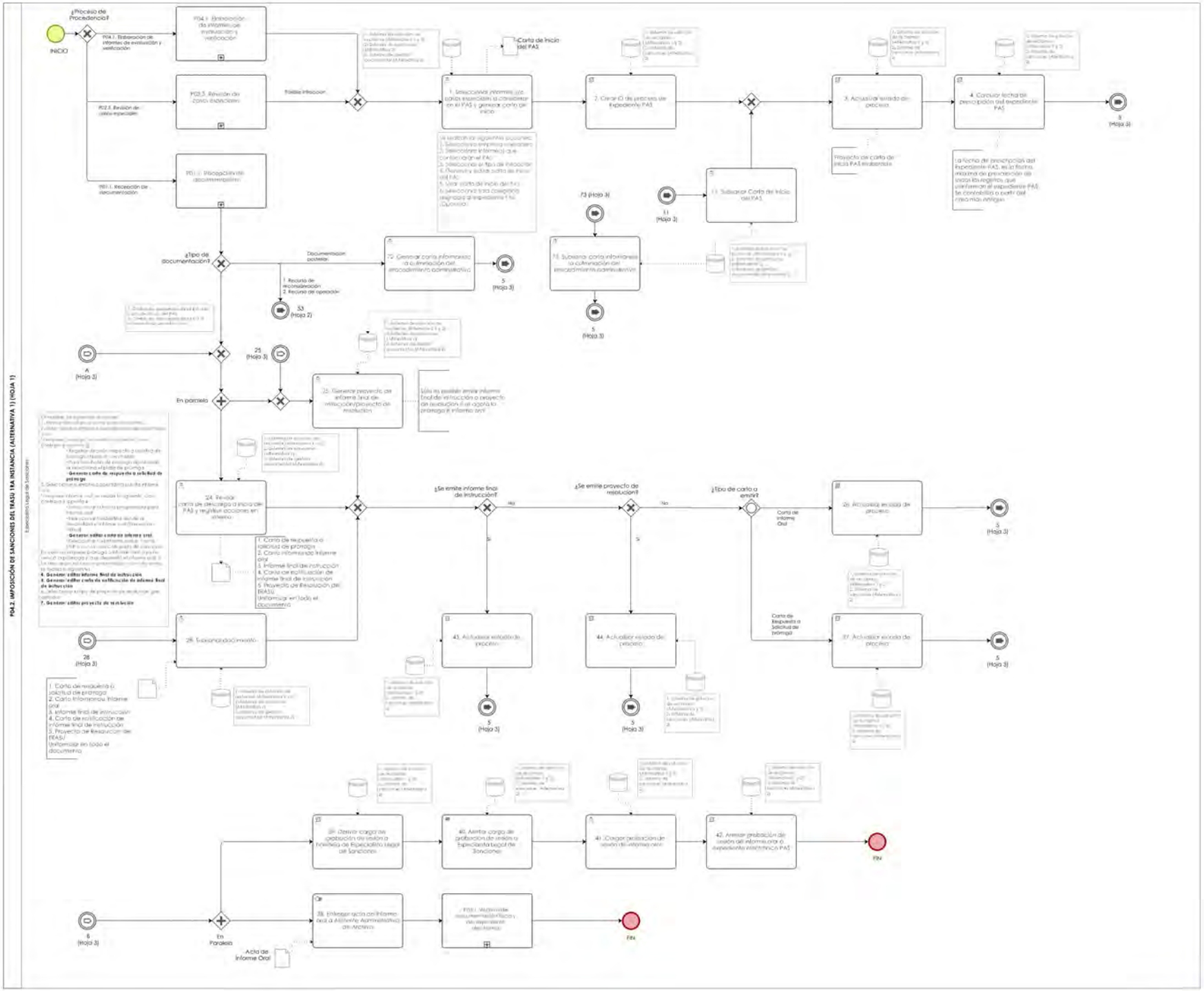
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 558

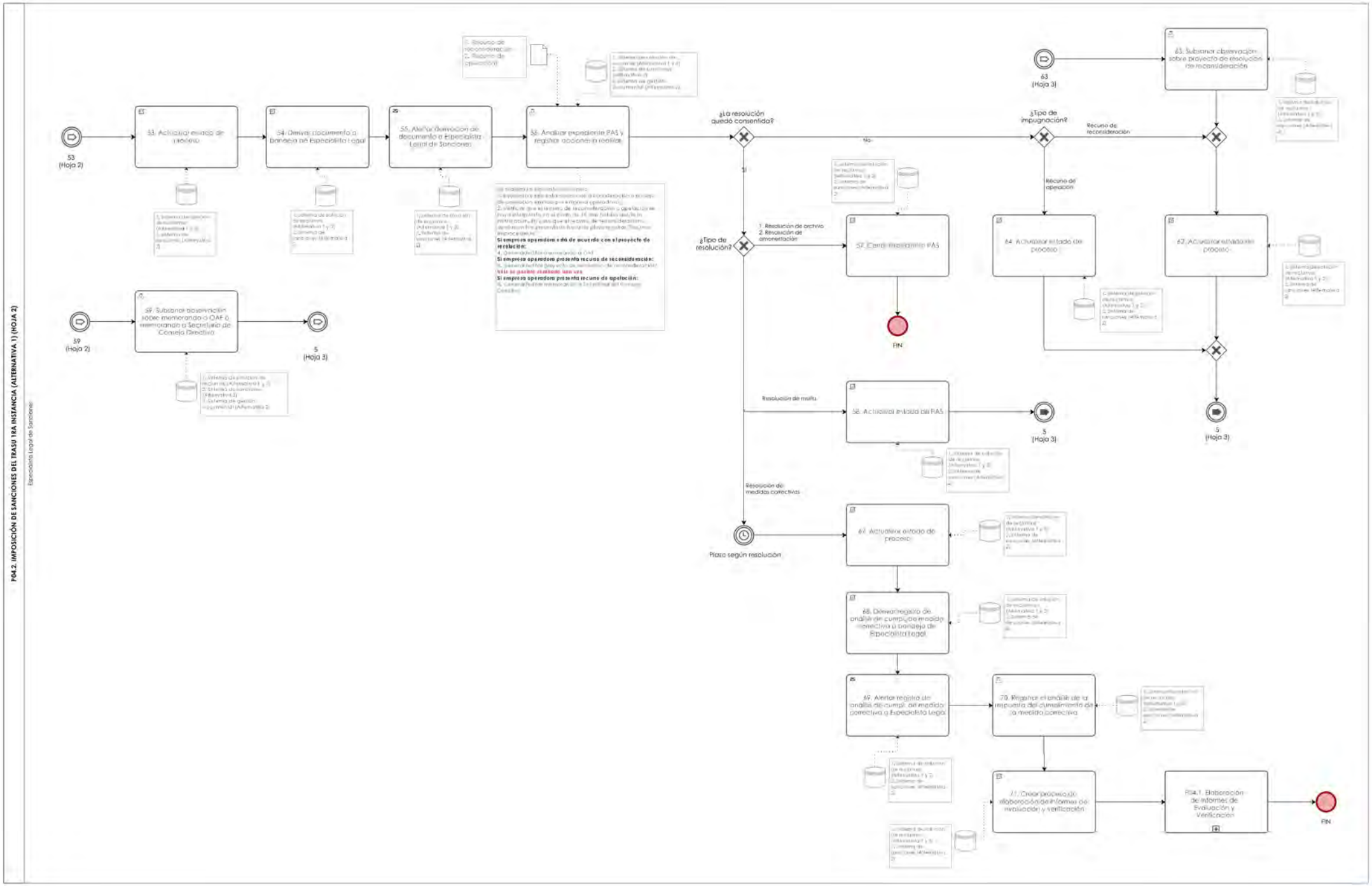
Diagrama de Proceso

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

(Alternativa 1 - Flujo Técnico)


P04.2. IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU 1RA INSTANCIA (ALTERNATIVA 1) (HOJA 1)
Especialista Legal de Sanciones
INICIO
¿Proceso de Procedencia?
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación
P02.3. Revisión de casos especiales
P01.1. Recepción de documentación
Carta de Inicio del PAS
1. Seleccionar informes y/o actas especiales a considerar en el PAS y generar carta de inicio
2. Cerrar O de presentar de Expediente PAS
3. Actualizar estado de proceso
4. Concluir fecha de prescripción del expediente PAS
Proyecto de carta de inicio PAS elaborado
La fecha de prescripción del expediente PAS, es la fecha máxima de prescripción de cada Expediente, que uniformemente el expediente PAS. Se contabiliza a partir del día más antiguo
11 Subsanar Carta de Inicio del PAS
11 (Hoja 3)
¿Tipo de documentación?
Documentación posterior
1. Recurso de reconsideración
2. Recurso de apelación
S3 (Hoja 2)
7.2. Generar carta informativa de culminación del procedimiento administrativo
7.3. Subsanar carta informativa de culminación del procedimiento administrativo
7.3 (Hoja 3)
5 (Hoja 3)
A (Hoja 3)
25 (Hoja 3)
En paralelo
25. Generar proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución
Sólo es posible emitir informe final de instrucción o proyecto de resolución si el agente lo prorroga o informe oral
24. Revisar carta de descargo o inicio del PAS y registrar acciones en sistema
1. Carta de requerida o solicitud de prórroga
2. Carta informe oral
3. Informe final de instrucción
4. Carta de notificación de informe final de instrucción
5. Proyecto de Resolución del TRASU
Uniformizar en todo el documento
¿Se emite informe final de instrucción?
¿Se emite proyecto de resolución?
¿Tipo de carta a emitir?
Carta de Informe Oral
Carta de Requerida o Solicitud de prórroga
26. Actualizar estado de proceso
27. Actualizar estado de proceso
43. Actualizar estado de proceso
44. Actualizar estado de proceso
28 (Hoja 3)
28. Subsanar documento
1. Carta de requerida o solicitud de prórroga
2. Carta informe oral
3. Informe final de instrucción
4. Carta de notificación de informe final de instrucción
5. Proyecto de Resolución del TRASU
Uniformizar en todo el documento
39. Cesar carga de grabación de sesión a Especialista Legal de Sanciones
40. Asistir carga de grabación de sesión a Especialista Legal de Sanciones
41. Cargar grabación de sesión de informe oral
42. Anexar grabación de sesión del informe oral o expediente electrónico PAS
FIN
6 (Hoja 3)
En Paralelo
Acta de Informe Oral
38. Entregar acta del Informe oral a Asistente Administrativo de Archivo
FIN

FOLIO: 560


P04-2. IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU 1RA INSTANCIA (ALTERNATIVA 1) (HOJA 2)
Especialista Legal de Sanciones
53 (Hoja 2)
53. Actualizar estado de proceso
54. Derivar documento a bandeja del Especialista Legal
55. Alertar derivación de documento a Especialista Legal de Sanciones
56. Analizar expediente PAS y registrar acciones realizadas
¿La resolución quedó consentida?
SI
NO
¿Tipo de resolución?
1. Resolución de archivo
2. Resolución de amonestación
57. Cerrar expediente PAS
FIN
¿Tipo de impugnación?
Recurso de reconsideración
Recurso de apelación
63 (Hoja 3)
63. Subsanar observación sobre proyecto de resolución de reconsideración
64. Actualizar estado de proceso
62. Actualizar estado de proceso
5 (Hoja 3)
Resolución de multa
58. Actualizar multa del PAS
5 (Hoja 3)
Resolución de medidas correctivas
Plazo según resolución
67. Actualizar estado de proceso
68. Derivar registro de análisis de cumplim. de medida correctiva a bandeja de Especialista Legal
69. Alertar registro de análisis de cumplim. de medida correctiva a Especialista Legal
70. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva
71. Crear proceso de elaboración de informes de resolución y verificación
RS4.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
FIN
59 (Hoja 2)
59. Subsanar observación sobre memorando o OAF o memorando a Secretaría del Consejo Directivo
5 (Hoja 3)

FOLIO: 561

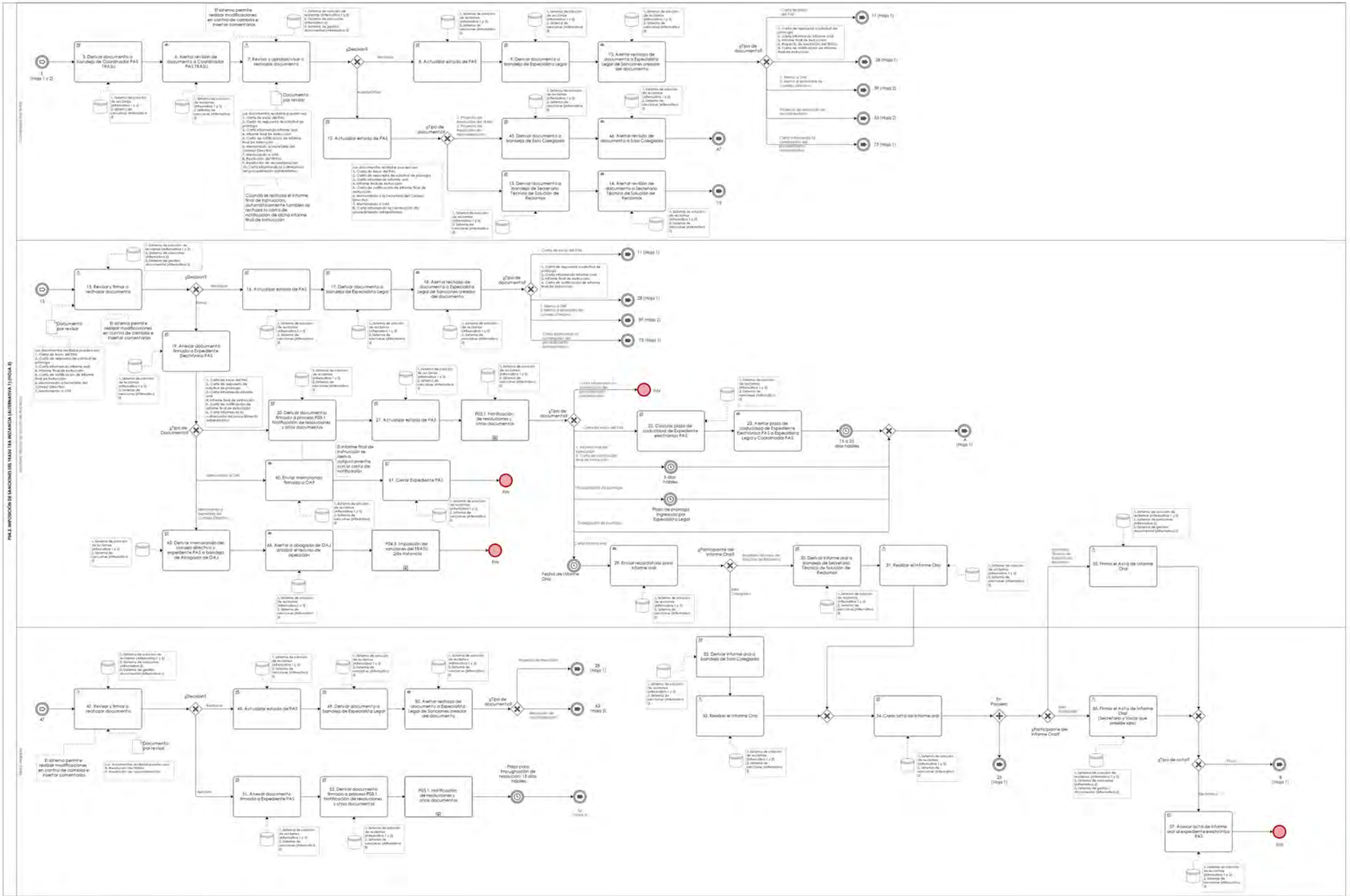
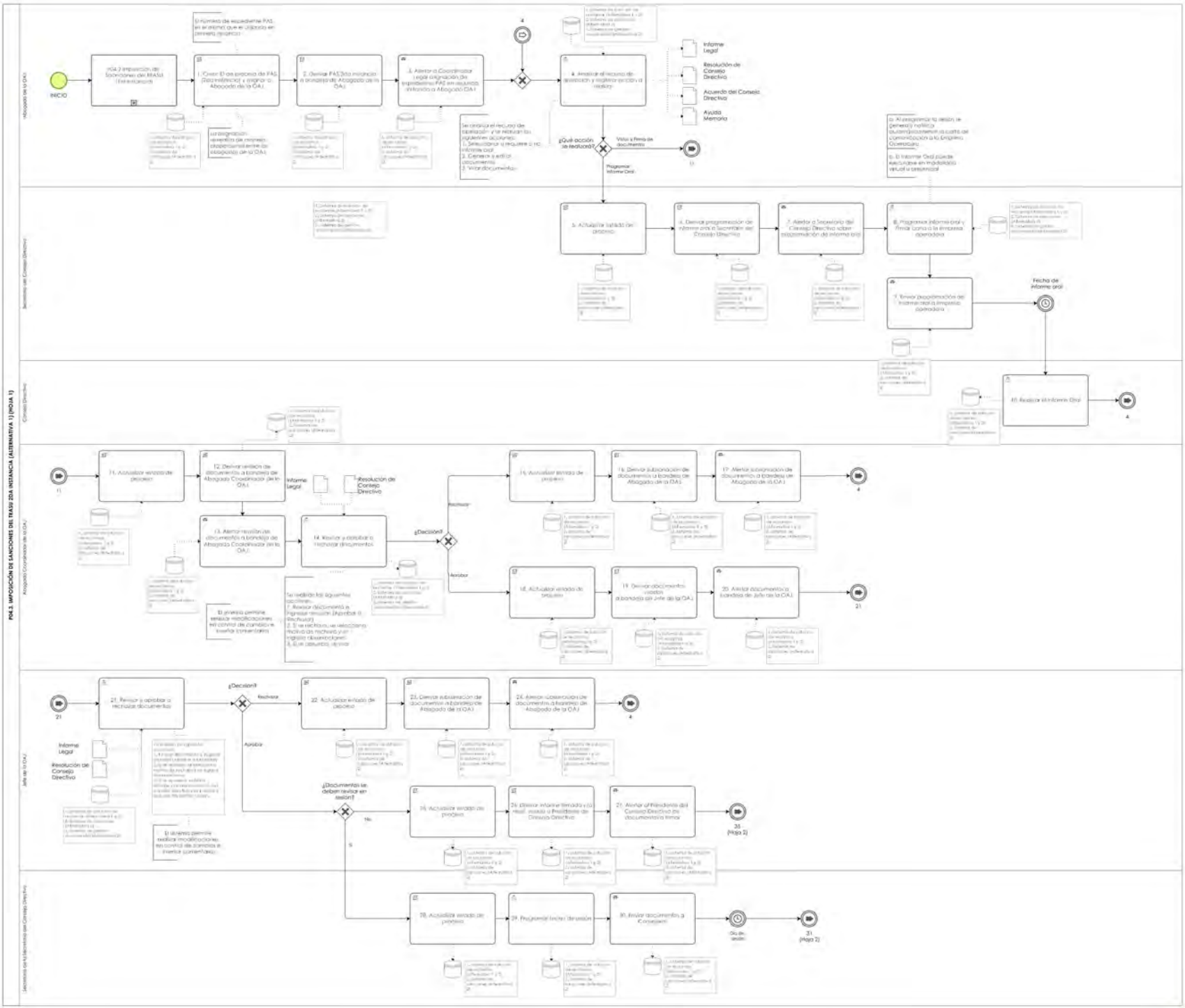

P04.2 IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU TAS INSTANCIA (ALTERNATIVA 1) (HOJA 2)
Coordinador PAS-TRASU
Asistente / Abogado de Ejecución de Sanciones
Tercero / Inspector
El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios
Documento por revisar
El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios
Cuando se realizaca el informe final de instrucción, posteriormente también se realizaca la carta de notificación de dicho informe final de instrucción
El informe final de instrucción se deriva conjuntamente con la carta de notificación
Plazo para Impugnación de resolución: 15 días hábiles.
5 días hábiles
Plazo de prórroga Ingresado por Especialista Legal
Fecha de Informe Oral
Fin
Fin
Fin
Fin
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo
FOLIO: 562

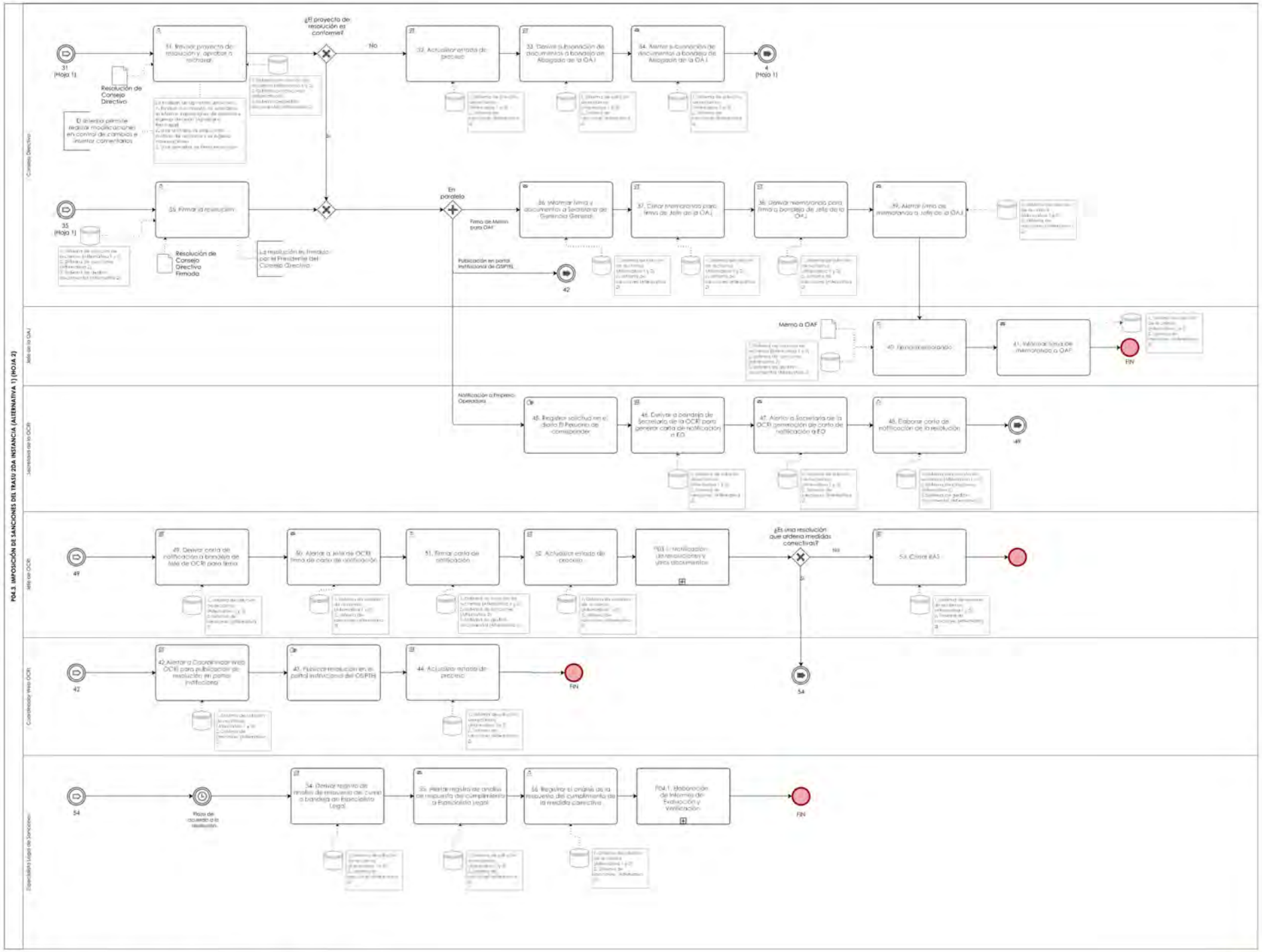
Diagrama de Proceso

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 1 - Flujo Técnico)


POA 2: IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU 2DA INSTANCIA (ALTERNATIVA 1) (NOVA 1)
Abogado de la OAJ
Secretaria del Consejo Directivo
Consejo Directivo
Abogado Coordinador de la OAJ
Jefe de la OAJ
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo
INICIO
POA 2 Imposición de Sanciones del RASU (Interlineado)
1. Cover El os proceso de PAS (2da instancia) y asignar a Abogado de la OAJ
2. Derivar PAS3da instancia a bandeja de Abogado de la OAJ
3. Alertar a Coordinador Legal (asignación de expediente PAS en ejecución) referente a Abogado OAJ
4. Analizar el recurso de apelación y registrar acción a realizar
Informe Legal
Resolución de Consejo Directivo
Acuerdo del Consejo Directivo
Ayuda Memoria
¿Qué acción se realizará?
Visto y Firma de documento
Programar Informe Oral
5. Actualizar bandeja de proceso
6. Derivar programación de informe oral a Secretaría del Consejo Directivo
7. Alertar a Secretaria del Consejo Directivo sobre programación de informe oral
8. Programar informe oral y firmar carta a la empresa operadora
9. Enviar programación de informe oral a empresa operadora
Fecha de informe oral
10. Realizar el Informe Oral
11. Actualizar estado de proceso
12. Derivar carpeta de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ
13. Alertar recepción de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ
14. Revisar y aprobar o rechazar documentos
¿Decision?
Rechazar
Aprobar
15. Actualizar estado de proceso
16. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ
17. Alertar subsanación de documentos a Abogado de la OAJ
18. Actualizar estado de proceso
19. Derivar documentos visados a bandeja del Jefe de la OAJ
20. Alertar documentos a bandeja de Jefe de la OAJ
21. Revisar y aprobar o rechazar documentos
¿Decision?
Rechazar
Aprobar
22. Actualizar estado de proceso
23. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ
24. Alertar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ
¿Documentos se deben revisar en sesión?
No
Si
25. Actualizar estado de proceso
26. Elevar informe firmado y V°B° mediante a Presidente del Consejo Directivo
27. Alertar al Presidente del Consejo Directivo los documentos firmados
28. Actualizar estado de proceso
29. Programar fecha y sesión
30. Enviar documentos a Consejeros
Día de sesión
31 (Hoja 2)
35 (Hoja 2)

FOLIO: 564



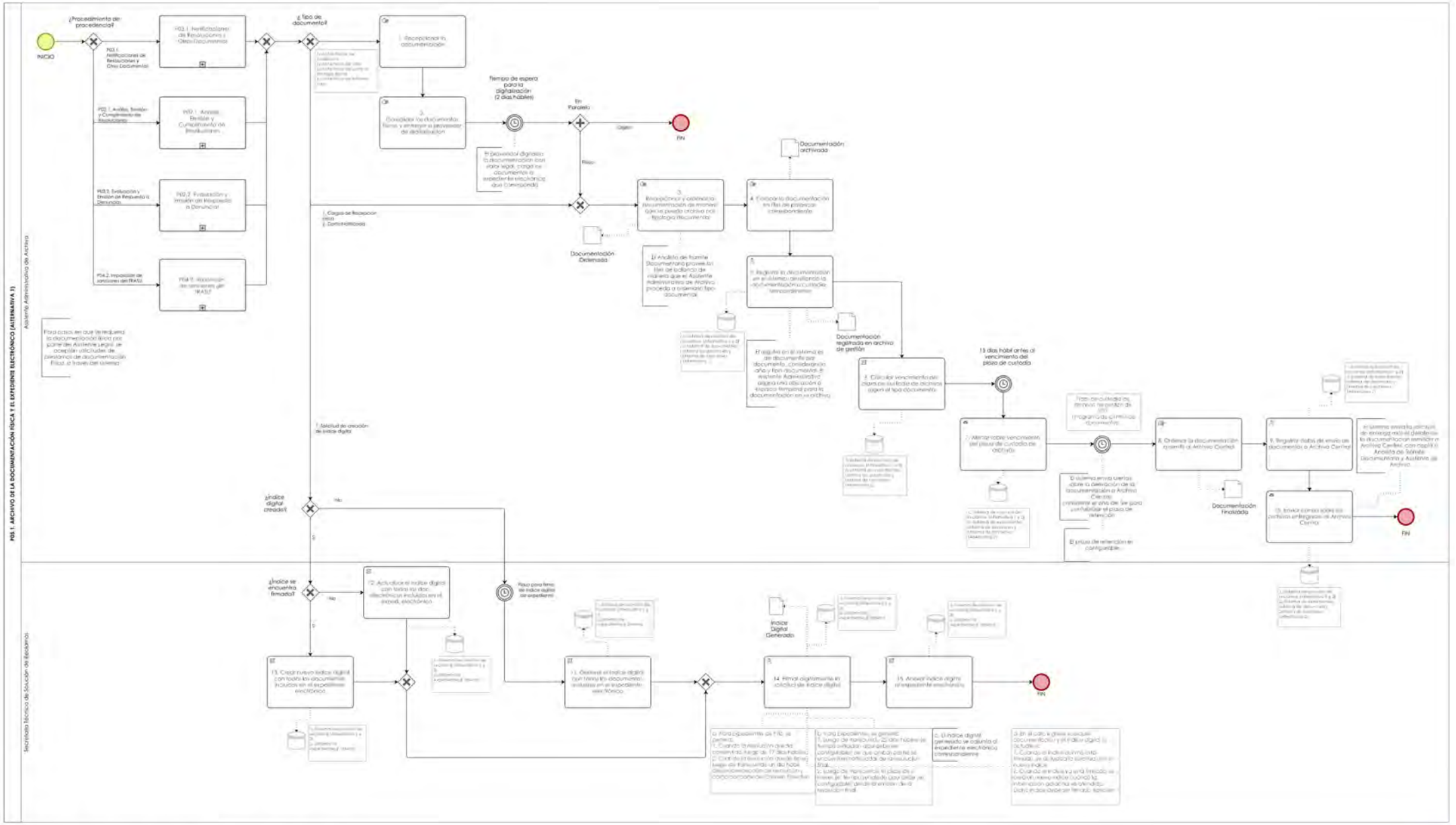
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 565

Diagrama de Proceso

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 1 - Flujo Técnico)



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 567

6.11. ANEXO 11 - ALTERNATIVA # 1_FICHA DE PROCESO NIVEL 0 (TÉCNICA)

Ficha de Proceso Nivel 0

Código:	A1-'P0.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de Sanciones		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Asegurar el cumplimiento del marco normativo aplicable a los servicios ofrecidos por la Empresas Operadoras		
Alcance:	Desde la recepción de los casos hasta el sancionamiento a las Empresas Operadoras y el archivo de la documentación		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de OAF, Abogado Coordinador de la OAJ, Abogado de la OAJ, Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Archivo, Asistente Administrativo de Despacho, Asistente Legal, Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU, Consejo Directivo, Coordinador Legal, Coordinador PAS TRASU, Coordinador Web OCRI, Especialista Legal de Sanciones, Jefe de la OAJ, Jefe de OCRI, Practicantes, Revisor, Sala Colegiada, Sala Unipersonal, Secretaría de la OCRI, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Secretaria de Trámite Documentario del TRASU, Secretario del Consejo Directivo, Secretario Técnico de Solución de Reclamos y Vocales		
Base Normativa:	1. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 2. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos 3. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones 4. Reglamento de Portabilidad Numérica 5. Reglamento de Tarifas 6. Reglamento Interno del TRASU 7. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 8. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 9. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones 10. Ley del Procedimiento Administrativo General		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Empresa Operadora con menos de 500,000 abonados	- Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncia - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS			- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	DAPU
				- Memorandos a Procuraduría Pública	Procuraduría Pública
				- Memorando de derivación	DAPU

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salidas	Quién recibe la salida
	- Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de Sanciones	Asegurar el cumplimiento del maco normativo aplicable a los servicios ofrecidos por la Empresas Operadoras	- Correo indicando que la denuncia no procede	Usuario
Empresa Operadora con más de 500,000 abonados	- Cumplimiento - Expediente - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncias - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Abierto de Oficio - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)			- Respuesta de que el caso no procede - Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción	Usuario solicitante (interno o externo)
				- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Usuarios) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Usuario
				- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Empresa Operadora
Usuarios	- Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia			- Resoluciones de multa firmes - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salidas	Quién recibe la salida
Procuraduría Pública	- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial			- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes	-
Servidores de la STSR	- Errores identificados en resoluciones			- Resoluciones en segunda instancia con faltas "Graves" y "Muy graves"	Diario El Peruano
Otros usuarios del OSIPTEL	- Información del caso especial			- Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Archivo Central
Entidades externas	- Información del caso especial			- Índice Digital	Expediente Electrónico

6.12. ANEXO 12 - ALTERNATIVA # 1_FICHA Y DIAGRAMA DE PROCESO NIVEL 1 (TÉCNICA)

Ficha de Proceso Nivel 1

P01.Recepción de la Documentación

(Alternativa 1)

	Ficha de Proceso Nivel 1		
Código:	A1 - P01.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Recepción de la Documentación		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras, de forma electrónica y fisica, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solucion de Reclamos, correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora.		
Alcance:	Este proceso inicia con la recepción y registro de los documentos correspondientes a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) y termina con la creación del expediente o solicitud de denuncia electronica , calificación y asignación , anexo de documentacion adicional y derivacion de los mismos, según corresponda.		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de OAF y Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU.		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Empresa Operadora con menos de 500,000 abonados	- Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncia - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	**P01 Recepción de la Documentación** P01.1. Recepción de la Documentación	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras, de forma electrónica y física, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solucion de Reclamos, correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora: 1. Carta de Cumplimiento 2. Cumplimiento 3. Carta de Elevación 4. Expediente 5. Solicitud de Abierto por Cargo 6. Abierto por Cargo 7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Cartas con Información posterior a la emisión de la resolución final, solicitud de prórroga, descargos adicionales, entre otros 8. Denuncias 9. Documentación Adicional de Denuncias 10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 12. Recurso de reconsideración del PAS 13. Recurso de apelación del PAS 14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con	-Expediente Electronico (Carta de Elevacion/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto de Oficio/Abierto por cargo) - Documentacion (Carta de Cumplimiento /Cumplimiento/ Informacion Adicional de Recursos de Apelacion y Quejas)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
				- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	DAPU
				- Registro de observaciones de la documentacion de empresa operadora (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	Empresa Operadora
Empresa Operadora con más de 500,000 abonados	- Cumplimiento - Expediente - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncias - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS			- Registro de observaciones de la documentacion del usuario (Documentación Adicional de Denuncia)	Usuario
				- Documentación (Solicitud de Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncias)	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

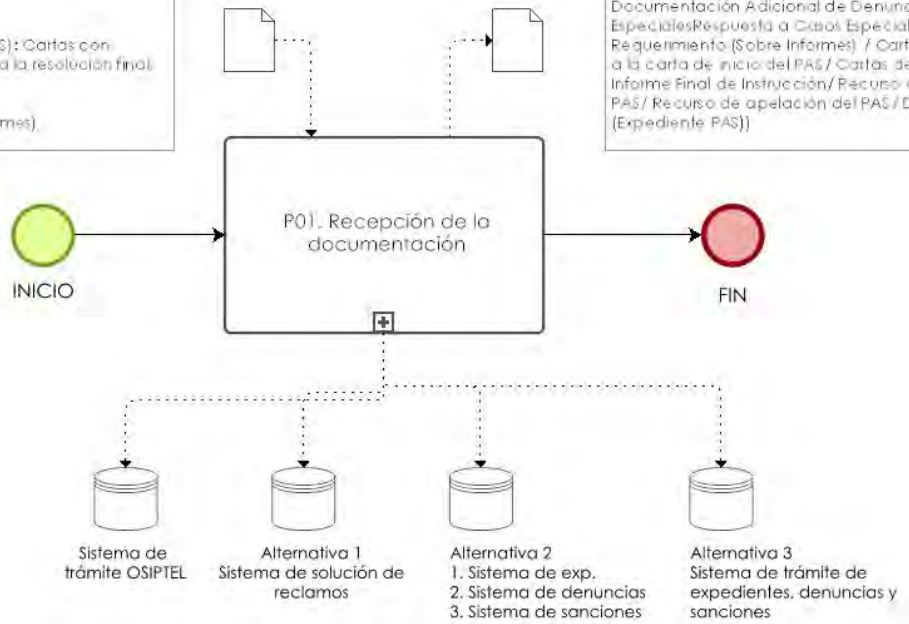
Detalle Técnico					
Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salidas	Quién recibe la salida
	- Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Abierto de Oficio - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)		14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) 17. Abiertos de Oficio	- Documentación (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS))	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era instancia)
Usuario	- Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia			- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)	P02.3. Revisión de Casos Especiales
				- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación

P01. Recepción de la documentación

Secretario Técnico de Solución de Reclamos

- Cartas de Cumplimiento
- Cumplimiento
- Cartas de elevación
- Expediente
- Abierto de Oficio
- Abiertos por cargo
- Solicitud de Abierto por Cargo
- Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas
- Denuncia
- Documentación Adicional de Denuncias
- Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS
- Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción
- Recurso de reconsideración del PAS
- Recurso de apelación del PAS
- Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros
- Respuesta a Casos Especiales
- Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)

- Expediente Electronico (Carta de Elevación/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto de Oficio/Abierto por cargo)
- Solicitud de denuncia
Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)
- Registro de observaciones de la documentación de empresa operadora (Carta de Cumplimento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)
- Registro de observaciones de la documentacion del usuario (Documentación Adicional de Denuncia)
- Documentación (Carta de Cumplimiento /Cumplimiento/ Informacion Adicional de Recursos de Apelacion y Quejas / Documentación Adicional de Denuncias / Respuesta a Casos EspecialesRespuesta a Casos Especiales / Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) / Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS / Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS / Documentación Adicional (Expediente PAS))



Ficha de Proceso Nivel 1

P02. Análisis y Pronunciamiento

(Alternativa 1)

Ficha de Proceso Nivel 1

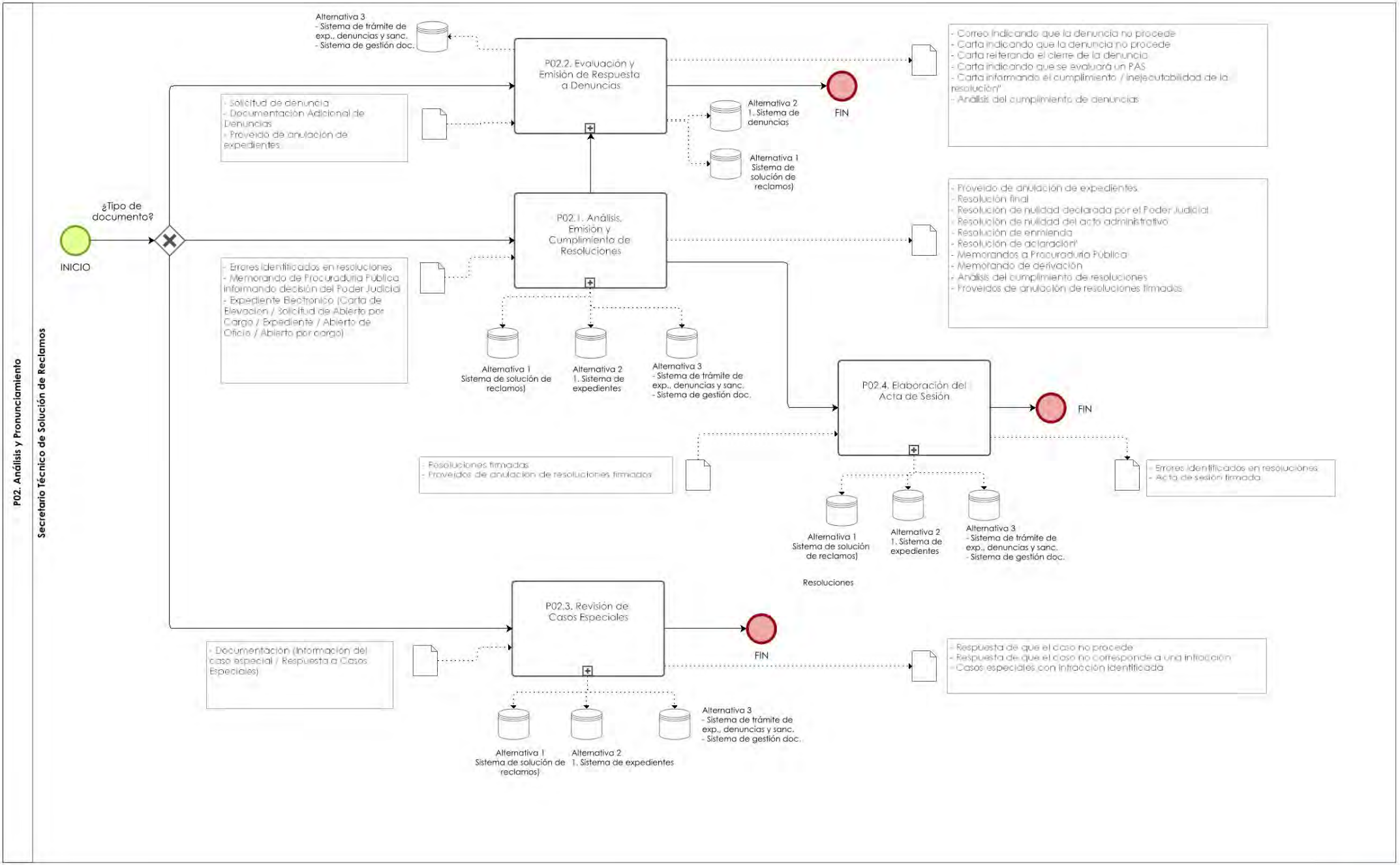
Código:	A1 - P02.	**Versión:**	2
Nombre del Proceso N°:	Análisis y Pronunciamiento		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Analizar la información recibida y emitir un pronunciamiento respecto del caso presentado		
Alcance:	Desde el análisis y atención de los casos recibidos hasta la elaboración de las actas de sesión		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Legal, Revisor, Coordinador Legal, Sala Unipersonal, Sala colegiada, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Practicantes, Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Vocales		
Base Normativa:	1. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones 2. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 3. Reglamento de Portabilidad Numérica 4. Reglamento de Tarifas 5. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 6. Reglamento Interno del TRASU		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Servidores de la STSR	- Errores identificados en resoluciones	P02.1. Análisis, Emisión y	Analizar la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de	- Resolución final - Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial - Resolución de nulidad del acto administrativo - Resolución de enmienda - Resolución de aclaración	P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
Procuraduría Pública	- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial			- Memorandos a Procuraduría Pública	Procuraduría Pública

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P01.1. Recepción de Documentación	- Expediente Electronico (Carta de Elevacion / Solicitud de Abierto por Cargo / Expediente / Abierto de Oficio / Abierto por cargo)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.	- Memorando de derivación	DAPU
				- Resoluciones firmadas - Proveídos de anulación de resoluciones firmados	P02.4. Elaboración del Acta de Sesión
				- Proveído de anulación de expediente	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	- Errores identificados en resoluciones			- Actas Físicas de Audiencia - Acta Física de Cita - Acta Física de Lectura de Expediente	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Análisis del cumplimiento de resoluciones	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de Documentación	- Solicitudes de denuncias	P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	Verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario	- Correo indicando que la denuncia no procede	Usuario
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Proveídos de anulación de expedientes			- Carta indicando que la denuncia no procede - Carta reiterando el cierre de la denuncia - Carta indicando que se evaluará un PAS - Carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución	P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
				- Acta Física de Cita	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
				- Análisis del cumplimiento de denuncias	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de Documentación	- Información del caso especial	P02.3. Revisión de casos especiales	Determinar la existencia de infracción administrativa en los casos derivados al TRASU	- Respuesta de que el caso no procede - Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción	Usuario solicitante (interno o externo)
Otros usuarios del OSIPTEL	- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)			- Casos especiales con infracción identificada	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Resoluciones firmadas - Proveídos de anulación de resoluciones firmados	P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	Gestionar las actas de sesiones debidamente generadas, corregidas, revisadas y aprobadas.	- Errores identificados en resoluciones	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
				- Acta de sesión firmada	Sistema de Solución de Reclamos


P02. Análisis y Pronunciamiento
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
INICIO
¿Tipo de documento?
- Solicitud de denuncia
- Documentación Adicional de Denuncias
- Proveído de anulación de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Alternativa 2
1. Sistema de denuncias
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
FIN
- Correo indicando que la denuncia no procede
- Carta indicando que la denuncia no procede
- Carta reiterando el cierre de la denuncia
- Carta indicando que se evaluará un PAS
- Carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución"
- Análisis del cumplimiento de denuncias
- Errores identificados en resoluciones
- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial
- Expediente Electrónico (Carta de Elevación / Solicitud de Abierto por Cargo / Expediente / Abierto de Oficio / Abierto por cargo)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
- Proveído de anulación de expedientes
- Resolución final
- Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial
- Resolución de nulidad del acto administrativo
- Resolución de enmienda
- Resolución de aclaración"
- Memorandos a Procuraduría Pública
- Memorando de derivación
- Análisis del cumplimiento de resoluciones
- Proveídos de anulación de resoluciones firmadas
- Resoluciones firmadas
- Proveídos de anulación de resoluciones firmadas
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión
FIN
- Errores identificados en resoluciones
- Acta de sesión firmada
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
Resoluciones
- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)
P02.3. Revisión de Casos Especiales
FIN
- Respuesta de que el caso no procede
- Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción
- Casos especiales con infracción identificada
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.

FOLIO: 581

Ficha de Proceso Nivel 1

P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 1)

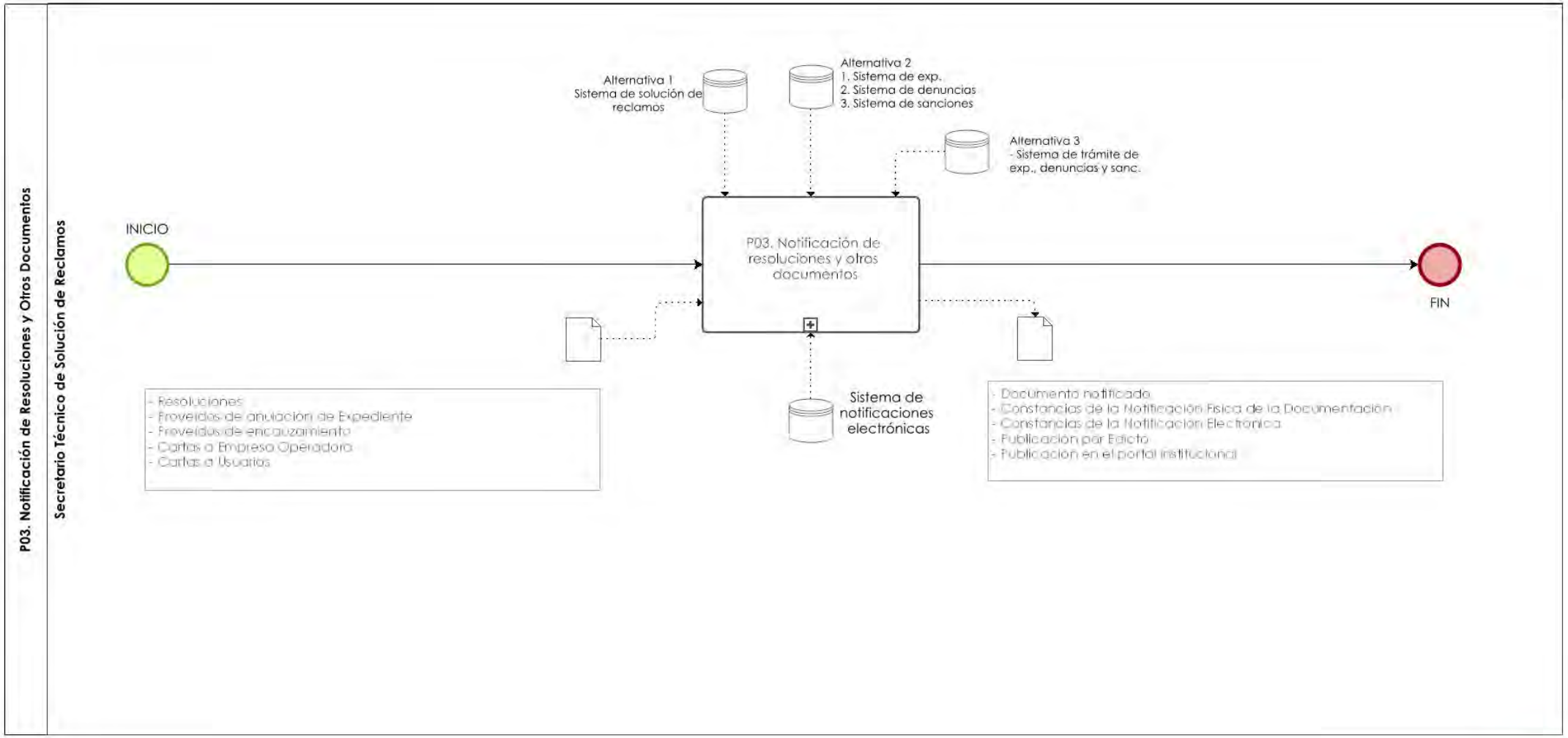
Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	P03	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente		
Alcance:	El proceso se inicia con la recepción de resoluciones y otros documentos a notificar y termina en la notificación a los involucrados		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Despacho y Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes	- Resoluciones - Proveídos de anulación de Expediente - Proveídos de encauzamiento - Cartas a Empresa Operadora - Cartas a Usuarios	**P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos** P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente	- Documento notificado electrónicamente (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios)	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
				- Constancias de la Notificación Física de la Documentación (Resoluciones/ Proveídos de Anulación de Expediente/ Proveídos de Encauzamiento/ Cartas a Empresas Operadoras/ Cartas a Usuarios (Exitosa e Infructuosa, de corresponder))	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
				- Constancias de la Notificación Electrónica de la Resolución de Tramite - Constancias de la Notificación Física de la Resolución de Tramite (Exitosa o Publicación por Edicto, de corresponder)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Cartas a Empresa Operadora - Cartas a Usuarios				

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.3. Revisión de Casos Especiales	- Cartas a Empresa Operadora			- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Usuarios) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Usuario
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	- Cartas a Empresa Operadora				
P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era Instancia)	- Cartas a Empresa Operadora - Resoluciones				
P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da Instancia)	- Cartas a Empresa Operadora - Resoluciones			- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Empresa Operadora


P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2
1. Sistema de exp.
2. Sistema de denuncias
3. Sistema de sanciones
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
INICIO
P03. Notificación de resoluciones y otros documentos
FIN
Sistema de notificaciones electrónicas
- Resoluciones
- Proveídos de anulación de Expediente
- Proveídos de encauzamiento
- Cartas a Empresa Operadora
- Cartas a Usuarios
- Documento notificado
- Constancias de la Notificación Física de la Documentación
- Constancias de la Notificación Electrónica
- Publicación por Edicto
- Publicación en el portal institucional

Ficha de Proceso Nivel 1

P04. Verificación e Imposición de Sanciones

(Alternativa 1)

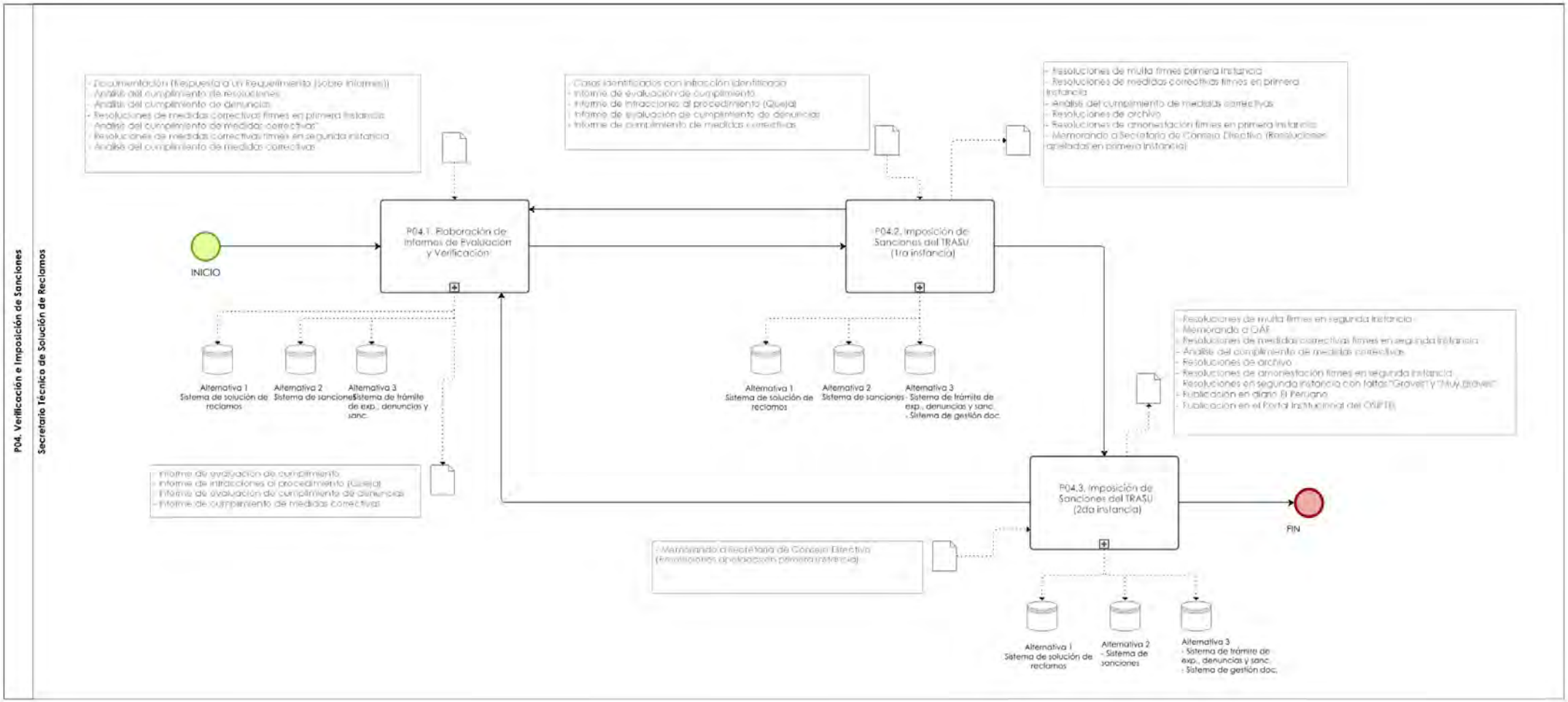
Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A1 P04.	**Versión:**	2
Nombre del Proceso N°:	Verificación e Imposición de Sanciones.		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Identificar y sancionar las infracciones cometidas por las Empresas Operadoras.		
Alcance:	Desde la elaboración de informes hasta la emisión de resoluciones en segunda instancia administrativa		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos.		
Participantes del Proceso N°:	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Sala Colegiada, Abogado de la OAJ, Secretario del Consejo Directivo, Consejo Directivo, Jefe de la OAJ, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Coordinador Web OCRI, Secretaría de la OCRI, Jefe de OCRI, Abogado Coordinador de la OAJ.		
Base Normativa:	1.Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. 3. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P01.1. recepción de la Documentación	- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	Elaborar informes respecto de incumplimiento o infracciones de las empresas operadoras pasible de sanción: - Evaluación de cumplimiento de sanciones - Evaluación de cumplimkiento de resoluciones - Evaluación de infracciones al procedimiento - Evaluación de cumplimiento de medidas correctivas	- Informe de evaluación de cumplimiento - Informe de infracciones al procedimiento (Queja) - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias - Informe de cumplimiento de medidas correctivas	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de resoluciones	- Análisis del cumplimiento de resoluciones				
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Análisis del cumplimiento de denuncias				
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas				
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)	- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas				

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.3. Revisión de Casos Especiales	- Casos identificados con infracción identificada	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	Determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU	- Resoluciones de multa firmes primera instancia - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas
				- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
				- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes en primera instancia	-
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	- Informe de evaluación de cumplimiento - Informe de infracciones al procedimiento (Queja) - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias - Informe de cumplimiento de medidas correctivas			- Acta Física de Informe Oral	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)	P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)	P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelacion presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU	- Resoluciones	P03.1 Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
				- Resoluciones de multa firmes en segunda instancia - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas
				- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
				- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes en segunda instancia	-
				- Publicación en el Portal Institucional del OSIPTEL	-
				- Resoluciones en segunda instancia con faltas "Graves" y "Muy graves"	Diario El Peruano


P04. Verificación e Imposición de Sanciones
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
- Documentación (Respuesta a un Requerimiento /Sobre Informes))
- Análisis del cumplimiento de resoluciones
- Análisis del cumplimiento de denuncias
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Casos identificados con infracción identificada
- Informe de evaluación de cumplimiento
- Informe de infracciones al procedimiento (Queja)
- Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias
- Informe de cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de multa firmes primera instancia
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de archivo
- Resoluciones de amonestación firmes en primera instancia
- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)
INICIO
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
Alternativa 1 Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2 Sistema de sanciones
Alternativa 3 Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
Alternativa 1 Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2 Sistema de sanciones
Alternativa 3 - Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc. - Sistema de gestión doc.
- Informe de evaluación de cumplimiento
- Informe de infracciones al procedimiento (Queja)
- Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias
- Informe de cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de multa firmes en segunda instancia
- Memorando a OAF
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de archivo
- Resoluciones de amonestación firmes en segunda instancia
- Resoluciones en segunda instancia con faltas "Grave(s)" y "Muy Grave(s)"
- Publicación en diario El Peruano
- Publicación en el Portal Institucional del OSIPTEL
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)
FIN
- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)
Alternativa 1 Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2 - Sistema de sanciones
Alternativa 3 - Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc. - Sistema de gestión doc.

FOLIO: 589

Ficha de Proceso Nivel 1

P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

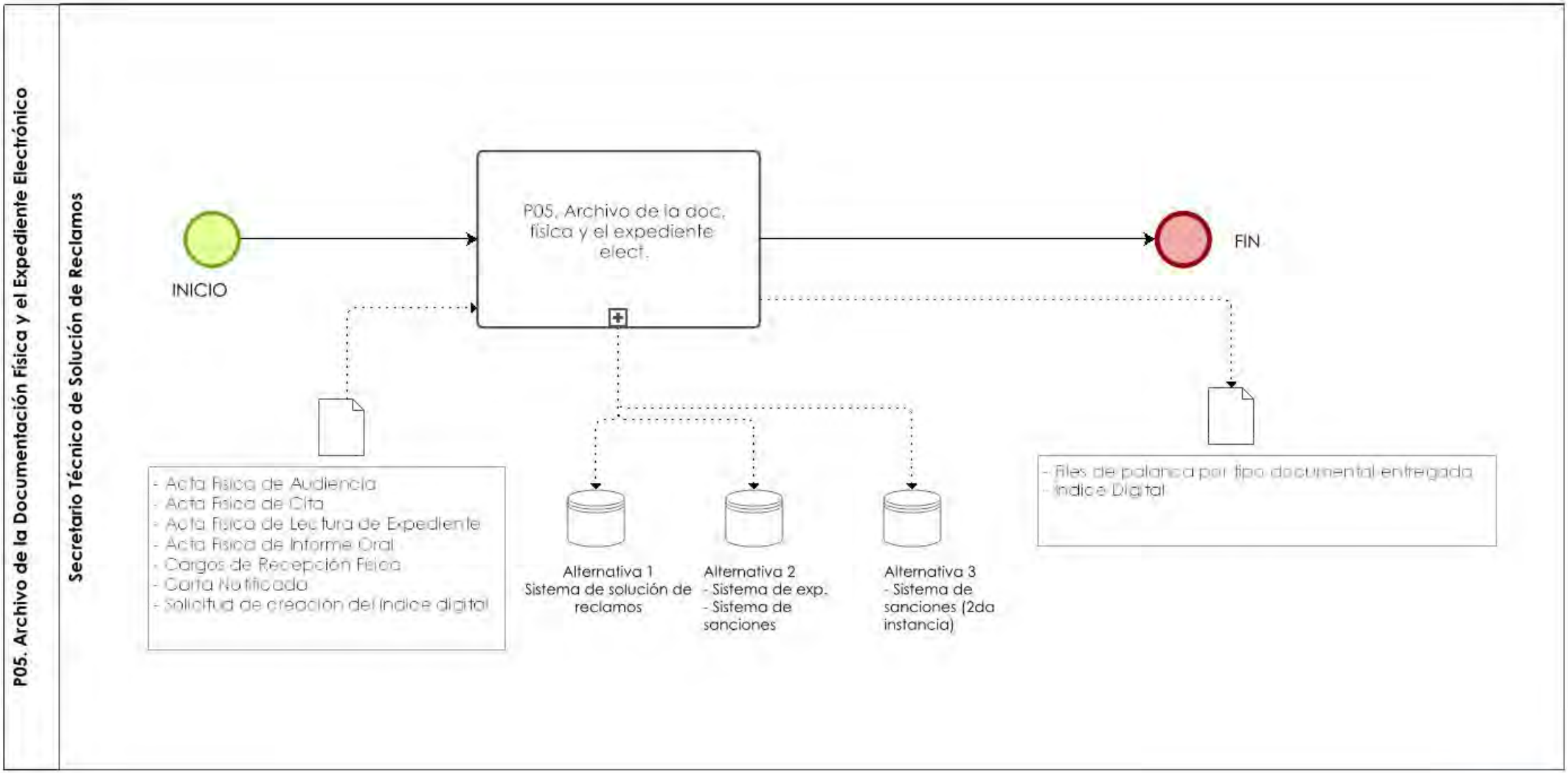
(Alternativa 1)

Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A1 P05	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU		
Alcance:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos a ordenar dentro de los files de palanca por tipo documental, así como su registro y custodia en los Archivos de Gestión de la STSR y termina con la entrega de la documentación custodiada al Archivo Central de la OAF		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de Archivo y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos 4. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Actas Físicas de Audiencia - Acta Física de Cita - Acta Física de Lectura de Expediente	P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU	- Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Archivo Central
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Acta Física de Cita				
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	- Acta Física de Informe Oral				
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos	- Cargos de Recepción Física - Carta Notificada				
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	- Solicitud de creación del índice digital			- Índice Digital	Expediente Electrónico


P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
INICIO
P05. Archivo de la doc. física y el expediente elect.
FIN
- Acta Física de Audiencia
- Acta Física de Cita
- Acta Física de Lectura de Expediente
- Acta Física de Informe Oral
- Cargos de Recepción Física
- Carta Notificada
- Solicitud de creación del índice digital
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2
- Sistema de exp.
- Sistema de sanciones
Alternativa 3
- Sistema de sanciones (2da instancia)
- Files de palanca por tipo documental entregada
- Indice Digital

6.13. ANEXO 13 - ALTERNATIVA # 1_FICHA DE PROCESO NIVEL 2 (TÉCNICA)

Ficha Técnica Nivel 2

P01.1. Recepción de la Documentación

(Alternativa 1)

Código:	A1 P01.1	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Recepción de Documentación		
Objetivo del Proceso:	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras , de forma electrónica y física, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solución de Reclamos Correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora: 1. Carta de Cumplimiento 2. Cumplimiento 3. Carta de Elevación 4. Expediente 5. Solicitud de Abierto por Cargo 6. Abierto por Cargo 7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Cartas con Información posterior a la emisión de la resolución final, solicitud de prorroga, descargos adicionales, entre otros 8. Denuncias 9. Documentación Adicional de Denuncias 10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 12. Recurso de reconsideración del PAS 13. Recurso de apelación del PAS 14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) 17. Abiertos de Ofício		
Alcance del Proceso:	Este proceso inicia con la recepción y registro de los documentos correspondientes a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) y termina con la creación del expediente o solicitud de denuncia electrónica , calificación y asignación , anexo de documentación adicional y derivación de los mismos, según corresponda.		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Administrativo de OAF y Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
Empresa Operadora o Usuario	Documentación: Los tipos de documentación recibida físicamente son los siguientes: - Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	Físico	- Si es recepción física: Ir a la actividad 1 - Si es recepción electrónica: 1. Sistema Interconectado 2. Set de Servicios Ir a la actividad 18 1. Recepcionar la documentación	1. Recepcionar los documentos	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	1. Deben ser recibidos todos los documentos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos o se encuentren afectados por otro defecto u omisión que amerite corrección. 2- En un solo acto y por única vez, de acuerdo a la norma, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio. 3. El horario para la recepción de documentos es de 08:45 am a 04:45 pm.	Documentación recibida	Físico	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación recibida	Físico	2. Revisar que la documentación este completa y conforme	1. Revisar que los documentos entregados deben cumplir con los requisitos mínimos requeridos para iniciar el trámite	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación Revisada	Físico	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación Revisada	Físico	3. Registrar documentos en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL e indicar observaciones	1. Ingresar los datos del documento recibido 2. Registrar Correo electrónico de E/O o Usuario 3. Seleccionar el tipo de trámite 4. Completar checklist de los documentos requeridos para iniciar el trámite Notas: - Si la documentación está incompleta, el estado de la documentación es observado - Se ingresan observaciones/comentarios, de corresponder	Usuario	Asistente Administrativo de OAF		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Registro de la documentación en el sistema	Digital	1. Asistente Administrativo de OAF 2. Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de OAF	Registro de la documentación en el sistema	Digital	4. Generar nro. de registro y mostrar a Asistente Administrativo - Si el estado del documento es Observado - Seguimiento de subsanación y se cuenta con dirección de correo de usuario o E/O remitente (1 día antes de vencimiento del plazo): Ir a la actividad 5 - Si el estado del documento es Observado - Seguimiento de subsanación y no cuenta con dirección de correo de usuario o E/O remitente: FIN - Si el estado del documento es Observado - Tratamiento Físico de Documento: Ir a la actividad 6 - Si el estado del documento es Aceptado Conforme: Ir a la actividad 10	1. Generar el nro. de registro y muestra al Asistente Administrativo	Script	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Número de registro en el sistema	Digital	Sistema de Trámite de OSIPTEL
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	Número de registro en el sistema	Digital	5. Alertar a Empresa Operadora o Usuario sobre subsanación de documentos observados. FIN	1. Enviar alerta a Empresa Operadora o Usuario sobre subsanación de documentos observados	Envío	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Alerta de subsanación de documentación	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
Asistente Administrativo de OAF	Documentación Observado - Tratamiento Físico de Documento	Físico	6. Observar la documentación, sellando cargo con sello "OBSERVACIÓN" y la fecha actual	1. Sellar cargo con sello "OBSERVACIÓN" y la fecha actual	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación Observada	Digital	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación Observada	Digital	7. Actualizar estado de documentación a "Documento observado en plazo de subsanación" Plazo de Subsanación (2 días hábiles) - Si presentó documentación: Ir a la actividad 9 - Si no presentó documentación: Ir a la actividad 8	1. Actualizar el estado de documentación a "Documento observado en plazo de subsanación"	Script	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	La subsanación de las observaciones, de acuerdo a la norma, se deben realizar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. Si la documentación subsanada	Registro actualizado del estado de la documentación	Digital	Sistema de Trámite de OSIPTEL
Sistema de Trámite de OSIPTEL	Registro actualizado del estado de la documentación	Digital	8. Actualizar estado de documentación a "Documento Observado No Presentado". FIN	1. Actualizar el estado de documentación a "Documento Observado No Presentado"	Script	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado de la documentación	Digital	Sistema de Trámite de OSIPTEL
Empresa Operadora o Usuario	Documentación subsanada	Físico	9. Recibir la subsanación de la documentación - Regresar a la actividad 2	1. Recibir la subsanación de la documentación	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación recibida	Digital	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Número de registro en el sistema	Digital	10. Aceptar la documentación, sellando original y cargo con sello "RECIBIDO" y la fecha actual - Si es sede provincia: Ir a la actividad 11 - Si es sede Lima: Ir a la actividad 70	1. Aceptar la documentación, sellando original y cargo con sello "RECIBIDO" y la fecha actual	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación conforme	Digital	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación conforme: Los tipos de documentación recibida son los siguientes: - Carta de elevación de expediente: Cuenta con formato estándar - Solicitud de abierto por Cargo: No Cuenta con formato estándar - Información adicional de recursos de apelación y quejas: No cuenta con formato estándar - Carta de Cumplimiento: No Cuenta con formato estándar - Solicitud de denuncia: No Cuenta con formato estándar - Documentación Adicional de Denuncias: No cuenta con formato estándar - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS: No Cuenta con formato estándar - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción : No Cuenta con formato estándar - Recurso de reconsideración del PAS: No Cuenta con formato estándar - Recurso de apelación del PAS: No Cuenta con formato estándar - Documentación Adicional (Expediente PAS): No cuenta con formato estándar - Respuesta a casos especiales: No Cuenta con formato estándar - Respuesta a un requerimiento (Sobre Informes): No Cuenta con formato estándar	Físico	11. Separar, digitalizar el documento y cargar doc. digitalizado en las carpetas por tipo documental	1. Separar, digitalizar el documento y cargar doc. digitalizado en las carpetas por tipo documental	Usuario	Asistente Administrativo de OAF		RPA	No	Documentación digitalizada	Digital	RPA

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
RPA	Documentación digitalizada	Digital	12. Realizar lectura sobre carpetas, ver nuevo documento e identificar el tipo - Si es 1. Carta de Elevación 2. Solicitud de abierto por cargo 3. Solicitud de denuncia Ir a la actividad 13 - Si es 1. Respuesta a Casos Especiales 2. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 3. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 4. Recurso de reconsideración del PAS 5. Recurso de apelación del PAS 6. Documentación adicional (Expediente PAS) 7. Respuesta a requerimiento Ir a la actividad 14 - Si es 1. Información adicional de recursos de apelación y quejas 2. Carta de Cumplimiento 3. Documentación adicional de denuncia Ir a la actividad 16	1. Identificar un nuevo documento digitalizado en cualquiera de las carpetas e identifica el tipo documental	Script	RPA		RPA	No	Documentación digitalizada	Digital	RPA
RPA	Documentación digitalizada	Digital	13. Identificar si el nro. de expediente o denuncia existe en el sistema - Ir a la actividad 17	1. Validar según corresponda: a. Recursos de apelación: Se valida que no se encuentre elevado el mismo número de reclamo de primera instancia en un expediente de segunda instancia. b. Quejas: Se valida que no se encuentre elevado el número de reclamo por una queja por la misma trasgresión normativa c. Denuncias: Se valida que no exista otra denuncia del mismo tipo de incumplimiento y número de reclamo declarado por el usuario. En el caso de incumplimiento de SAR, se valida con el número de SAR.	Script	RPA		RPA	No	Número de expediente o denuncia en el sistema	Digital	RPA
RPA	Documentación digitalizada	Digital	14.Obtener ID de expediente PAS, caso especial o informe de eval. y verificación	1. Obtener el ID de expediente PAS, caso especial o informe de eval. y verificación	Script	RPA		RPA	No	ID de expediente	Digital	RPA
RPA	ID de expediente	Digital	15. Anexar documento a caso especial , expediente PAS o informe de eval. y verificación Se ingresa el tipo de documentación, a partir de la carpeta donde se ubicó dicho documento - Ir a la actividad 17	1. Anexar documento a caso especial , expediente PAS o informe de eval. y verificación Notas: - Se ingresa el tipo de documentación, a partir de la carpeta donde se ubicó dicho documento	Script	RPA		RPA	No	Documentación actualizada	Digital	RPA
RPA	Documentación digitalizada	Digital	16. Crear solicitud de revisión de documentación y anexar documentos a solicitud en Sistema	1. Crear solicitud de revisión de documentación y anexa documentos a solicitud en Sistema	Script	RPA		RPA	No	Solicitud de revisión	Digital	RPA
RPA	Documentación digitalizada ID de expediente Solicitud de revisión	Digital	17. Derivar documentos a bandeja de usuario según tipo documental - Si es documento físico recibido en provincia: ir a la actividad 68 En paralelo: - Tratamiento de los documentos digitalizados: 1. Carta de elevación - 2. Solicitud de denuncia - 3. Solicitud de abierto por cargo duplicado: ir a la actividad 36 nuevo: Ir a la actividad 39 - Tratamiento de documento digitalizado: 1. Carta de cumplimiento Ir a la actividad 49 - Tratamiento de documento digitalizado: 1. Información adicional de recurso de apelación y queja 2. Documentación adicional de denuncia Ir a la actividad 59 - Tratamiento de documento digitalizado: 1. Carta de descargos de la EO a la carta de inicio PAS - 2. Carta de descargos de la EO al informe final de instrucción - 3. Recurso de reconsideración de PAS - 4. Recurso de apelación de PAS - 5. Documentación adicional (expediente PAS) Ir al proceso P04.2 Imposición de sanciones TRASU - Tratamiento de documento digitalizado 1. Documentación de caso especial Ir al proceso P02.3 Revisión de casos especiales - Tratamiento de documento digitalizado 1. Respuesta a requerimiento (sobre informes) Ir al proceso P04.1 Elaboración de informes de evaluación y verificación	1. Derivar los documentos a bandeja de usuario según tipo documental	Script	RPA		RPA	No	Documentación electrónica: - Carta de Elevación: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Solicitud de abierto por cargo: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Solicitud de denuncia: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Información adicional de recursos de apelación y quejas: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Carta de Cumplimiento: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Documentación Adicional de Denuncias: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Recurso de reconsideración del PAS: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Recurso de apelación del PAS: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Respuesta a Casos Especiales: Especialista Legal asignado al caso especial - Respuesta a un requerimiento (Sobre Informes): Especialista Legal asignado al informe	Digital	1. Asistente Administrativo de OAF 2. Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU 3. Especialista Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema Interconectado 2. Set de Servicios	Documentación Electrónica	Digital	18.Registrar ingreso de documentación en Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL A nivel de servicios, se controla lo siguiente: 1. No se puede registrar un expediente que se encuentre exceptuado de elevación 2. No se puede registrar expedientes o denuncias duplicados 3. Para información adicional de expediente, denuncia o expediente PAS, cumplimiento, respuesta a caso especial o informes de eval. y ver. es obligatorio enviar el ID de expediente o denuncia y el tipo de información adicional (opciones desplegables) 4. Documentos cuenten con firma digital (Empresas Operadoras) o Declaración Jurada (Usuarios) 5. Expediente o denuncia exista y que cumpla los requisitos mínimos requeridos (Ej. Firma Digital, DJ) 6. No se puede crear una solicitud de expediente abierto por cargo para empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional	1. A través del servicio automatizado (sistema interconectado) de elevación de oficio de expedientes, crear expedientes electrónicos cuando al empresa operadora no cumple con elevar en plazo y se encuentra obligado a ello. 2. En el registro de denuncias, seleccionar cualquiera de los siguientes tipos de denuncia: a. Incumplimiento resolución primera instancia b. Incumplimiento resolución del TRASU c. Incumplimiento SAR d. Incumplimiento SAP e. Incumplimiento SARA 3. Para registro de denuncias por incumplimiento de resolución del TRASU, verificar si la empresa operadora remitió información de cumplimiento sobre la resolución, y, de corresponder, alertar y mostrar información de cumplimiento al usuario. Notas: - A pesar de ello, el usuario puede persistir con el registro de su solicitud de denuncia.	Script	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Registro de ingreso de Documentación Electrónica en el sistema	Digital	Sistema de Trámite de OSIPTEL
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	Registro de ingreso de Documentación Electrónica en el sistema: 1. # de Registro 2. Cargo de recepción	Digital	19. Enviar cargo de recepción de documentos a Empresa Operadora o Usuario El cargo de notificación incluye los datos señalados en la OM-23 - Si es 1. Expediente 2. Abierto por Cargo 3. Abierto de Oficio 4. Solicitud de denuncia Ir a la actividad 20 - Si es 1. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 2. Cartas de descargos de la EO al informe final de instrucción 3. Recurso de reconsideración del PAS 4. Recurso de apelación del PAS 5. Documentación adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 6. Respuesta a casos especiales 7. Respuesta a un requerimiento (Sobre Informes) Ir a la actividad 25 - Si es 1. Información adicional de expedientes 2. Documentación adicional de denuncia Ir a la actividad 28 - Si es Cumplimiento: Ir a la actividad 30	1. Enviar cargo de recepción de documentos a Empresa Operadora o Usuario. a. El cargo de notificación incluye los datos señalados en la OM-23	Envío	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Cargo de Recepción	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	1. Expediente 2. Abierto por Cargo 3. Abierto de Oficio 4. Solicitud de denuncia	Digital	20. Crear , calificar y asignar expediente electrónico o solicitud de denuncia La calificación y asignación de expedientes se realiza en función a las reglas de negocio configuradas en el sistema. - Si es Expediente de RA o RQJ: Ir a la actividad 21 - Si no es Expediente de RA o no es RQJ: Ir a la actividad 22	1. Asignar un único correlativo de expediente o de denuncia según corresponda. También ingresar medio utilizado (sistema interconectado o set de servicios) y tipo de apertura de expediente o denuncia (Cargo, Oficio o Regular) Notas: - La asignación de solicitudes de denuncia se realiza de manera proporcional a los especialistas legales disponibles	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	La calificación y asignación, debe ser automática para expedientes, denuncias o expediente PAS. (Siempre debe calificarse según las Reglas de Negocio)	Solicitud de denuncia / Expediente Electronico	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente Electrónico	Digital	21. Crear lista de documentos transferidos	1. Crear lista de documentos transferidos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Lista de documentos transferidos	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Solicitud de denuncia / Expediente Electronico	Digital	22. Consolidar documentos transferidos y anexar al expediente electrónico o file de denuncia. Cada documento tiene su propio archivo y numeración para luego incluirse en el índice electrónico.	1. Consolidar documentos transferidos y anexar al expediente electrónico o file de denuncia. Notas: - Cada documento tiene su propio archivo y numeración para luego incluirse en el índice electrónico.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentos consolidados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentos consolidados	Digital	23. Enviar nro. de expediente o nro. de solicitud de denuncia a usuario y/o empresa operadora	1. Enviar el nro. de expediente o nro. de solicitud de denuncia a usuario y/o empresa operadora	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	nro. de expediente o nro. de solicitud de denuncia	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	nro. de expediente o nro. de solicitud de denuncia	Digital	24. Derivar expediente o solicitud de denuncia a bandeja de asistente o especialista legal asignado Ir a la actividad 35	1. Derivar el expediente o solicitud de denuncia a bandeja de asistente o especialista legal asignado	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico o Solicitud de Denuncia	Digital	1. Asistente Legal 2. Especialista Legal
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	1. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 2. Cartas de descargos de la EO al informe final de instrucción 3. Recurso de reconsideración del PAS 4. Recurso de apelación del PAS 5. Documentación adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 6. Respuesta a casos especiales 7. Respuesta a un requerimiento (Sobre Informes)	Digital	25. Anexar documentos a expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación	1. Anexar documentos a expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico actualizado / Documentación actualizada en el sistema	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Expediente Electrónico actualizado / Documentación actualizada en el sistema	Digital	26. Obtener especialista legal asignado al PAS, caso especial o informe de verificación	1. Obtener los datos del especialista legal asignado al PAS, caso especial o informe de verificación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Especialista legal asignado al PAS, caso especial o informe de verificación	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Especialista legal asignado al PAS, caso especial o informe de verificación	Digital	27. Derivar documento recibido a bandeja de especialista legal asignado Ir a la actividad 35	1. Derivar documento recibido a bandeja de especialista legal asignado	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico actualizado / Documentación actualizada en el sistema	Digital	Especialista Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	1. Información adicional de expedientes 2. Documentación adicional de denuncia	Digital	28. Anexar documentos a expediente electrónico o file de denuncia	1. Anexar documentos a expediente electrónico o file de denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	1. Expediente Electrónico actualizado 2. File de Denuncia actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	1. Expediente Electrónico actualizado 2. File de Denuncia actualizado	Digital	29. Derivar documento recibido a bandeja de esp. legal o asist. legal o o auxiliar admin. tram. Doc Ir a la actividad 35	1. Derivar documento recibido a bandeja de esp. legal o asist. legal o o auxiliar admin. tram. doc	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	1. Expediente Electrónico actualizado 2. File de Denuncia actualizado	Digital	1. Especialista Legal 2. Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU 3. Asistente Legal
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	Cumplimiento	Digital	30. Enviar a Usuario una copia sobre cumplimiento	1. Enviar a Usuario una copia sobre cumplimiento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Copia del Cumplimiento	Digital	Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Cumplimiento	Digital	31. Anexar documentos a expediente electrónico	1. Anexar documentos a expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente Electrónico actualizado	Digital	32. Obtener datos de asistente legal resolutor del expediente electrónico - Si Asistente Legal resolutor se encuentra activo: Ir a la actividad 34 - Si Asistente Legal resolutor no se encuentra activo: Ir a la actividad 33	1. Obtener datos de asistente legal resolutor del expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Datos del Asistente Legal	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Datos del Asistente Legal	Digital	33. Asignar a nuevo Asistente Legal activo según reglas de negocio	1. Asignar nuevo Asistente Legal activo según reglas de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Expediente asignado a nuevo asistente legal	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Datos del Asistente Legal	Digital	34. Derivar cumplimiento a Asistente Legal asignado	1. Derivar cumplimiento a Asistente Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Expediente Electrónico actualizado 2. Solicitud de Denuncia actualizado 3. File de denuncia actualizado	Digital	35. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados Si es 1. Abierto por cargo - 2. Abierto de oficio - 3. Expediente Ir al proceso P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN Si es 1. Solicitud de denuncia Ir al proceso P02.2 Evaluación y emisión de respuesta a denuncias. FIN Si es 1. Cumplimiento Ir al proceso P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN Si es 1. Información adicional de recursos de apelación y quejas Ir al proceso P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN Si es: 1. Documentación adicional de denuncias: Ir al proceso 02.2 Evaluación y emisión de respuesta a denuncias. FIN Si es: 1. Carta de descargos de la EO a la carta de inicio PAS - 2. Carta de descargos de la EO al informe final de instrucción - 3. Recurso de reconsideración de PAS - 4. Recurso de apelación de PAS - 5. Documentación adicional (expediente PAS) Ir al proceso P04.2 Imposición de sanciones TRASU. FIN Si es: 1. Documentación de caso especial Ir al proceso P02.3 Revisión de casos especiales. FIN Si es:Respuesta a requerimiento (sobre informes) Ir al proceso P04.1 Elaboración de informes de evaluación y verificación. FIN	1. Enviar alertas por tipo documental: - Expediente: Asistente Legal asignado - Abierto por cargo: Asistente Legal asignado - Abierto de oficio:Asistente Legal asignado - Información adicional de recursos de apelación y quejas: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario o Asistente Legal asignado. - Cumplimiento: Asistente Legal asignado - Solicitud de denuncias: Especialista Legal asignado - Documentación adicional de denuncias: Especialista Legal asignado - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS: Especialista Legal asignado - Cartas de descargos de la EO al informe final de instrucción: Especialista Legal asignado - Recurso de reconsideración del PAS: Especialista Legal asignado - Recurso de apelación del PAS: Especialista Legal asignado - Documentación adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros: Especialista Legal asignado - Respuesta a casos especiales: Especialista Legal asignado - Respuesta a un requerimiento (Sobre Informes): Especialista Legal asignado	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de asignación de Expediente Electrónico	Digital	1. Asistente Legal 2. Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU 3. Especialista Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentos Duplicados: 1. Carta de Elevación 2. Solicitud de denuncia 3. Solicitud de abierto por cargo	Digital	36. Enviar correo a Usuario o EO señalando que se incluirá la información al expediente origen	1. Enviar correo a Usuario o EO señalando que se incluirá la información al expediente origen	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Correo a Usuario o EO señalando que se incluirá la información al expediente origen	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Correo a Usuario o EO señalando que se incluirá la información al expediente origen	Digital	37. Anexar documentos al expediente electrónico o denuncia inicial	1. Anexar documentos al expediente electrónico o denuncia inicial	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico o Denuncia actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Expediente Electrónico o Denuncia actualizado	Digital	38. Cerrar solicitud de creación de expediente o denuncia duplicado - Si es Expediente duplicado: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si es Denuncia duplicada: FIN	1. Cerrar solicitud de creación de expediente o denuncia duplicado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro de cierre de Expediente Electrónico o Denuncia	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	1. Carta de Elevación 2. Solicitud de denuncia 3. Solicitud de abierto por cargo	Digital	39. Crear expediente electrónico o denuncia	1. Crear expediente electrónico o denuncia Notas: - En la creación del expediente, se anexan los documentos digitalizados en la solicitud	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico o Denuncia	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Expediente Electrónico o Denuncia	Digital	40. Anexar documento digitalizado al expediente electrónico o file de denuncia Cada documento tiene que tener su propio archivo y numeración para posteriormente generar el índice electrónico.	1. Anexar documento digitalizado al expediente electrónico o file de denuncia Notas: - Cada documento tiene que tener su propio archivo y numeración para posteriormente generar el índice electrónico.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico o Denuncia actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Expediente Electrónico o Denuncia actualizado	Digital	41. Enviar nro. de expediente o nro. de solicitud de denuncia a usuario y/o empresa operadora	1. Enviar el número del expediente o el número de la solicitud de denuncia al usuario y/o empresa operadora	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	nro. de expediente o nro. de solicitud de denuncia	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	1. Número de expediente 2. Solicitud de denuncia	Digital	42. Derivar expediente o sol. de denuncia a bandeja auxiliar administrativo de trámite doc. TRASU	1. Derivar el expediente o solución de denuncia a la bandeja del Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico o Denuncia derivado	Digital	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Expediente Electrónico o Denuncia derivado al Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario	Digital	43. Alertar verificación de datos a auxiliar administrativo trámite documentario TRASU	1. Enviar alerta de verificación de datos a auxiliar administrativo trámite documentario TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de verificación de Expediente Electrónico o Denuncia actualizado	Digital	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Alerta de verificación de Expediente Electrónico o Denuncia actualizado	Digital	44. Verificar datos de expedientes o solicitudes de denuncia importados por Robot - Si es Solicitud de Denuncia: Ir a la actividad 45 - Si es Expediente Electrónico: Ir a la actividad 47	De forma individual es posible: 1. Confirmar datos de expediente o solicitud de denuncia 2. Registrar datos faltantes De forma masiva (lote de expediente), es posible: 3. Confirmar datos de expediente o solicitud de denuncia	Usuario	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico o Denuncia verificado	Digital	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Solicitud de Denuncia	Digital	45. Derivar sol. de denuncia a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar la sol. de denuncia a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2.Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2.Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de Denuncia	Digital	Especialista Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2.Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Solicitud de Denuncia	Digital	46. Alertar revisión de solicitud de denuncia a Especialista Legal - Si es Solicitud de Denuncia: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Si es Expediente Electrónico: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN	1. Enviar alerta de revisión de solicitud de denuncia a Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2.Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2.Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Solicitud de Denuncia	Digital	Especialista Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Expediente Electrónico	Digital	47. Calificar y asignar expediente electrónico y derivar a bandeja de Asistente Legal asignado	1. Calificar y asignar expediente electrónico 2. Derivar a bandeja de Asistente Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente Electrónico	Digital	48. Alertar revisión de expediente electrónico a Asistente Legal asignado - Si es Solicitud de Denuncia: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Si es Expediente Electrónico: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN	1. Enviar alerta de revisión de expediente electrónico a Asistente Legal asignado	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Carta de cumplimiento	Digital	49. Identificar nro. de expediente de carta de cumplimiento - Si no acepta ingreso de carta de cumplimiento a exp. electrónico: Ir a la actividad 50 - Si acepta ingreso de carta de cumplimiento a exp. electrónico: Ir a la actividad 52	1. Buscar si el nro de expediente existe 2. Registrar la decisión Notas: - En caso coincida, se da conformidad al ingreso de la carta de cumplimiento al expediente electrónico - En caso no coincida, es posible ingresar el nro. de expediente correcto o rechazar su ingreso y se ingresan observaciones	Usuario	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	nro. de expediente de carta de cumplimiento	Digital	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	nro. de expediente de carta de cumplimiento	Digital	50. Alertar observaciones a la empresa operadora	1. Enviar alerta de observaciones a la empresa operadora	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta de observaciones	Digital	Empresa Operadora
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Alerta de observaciones	Digital	51. Cerrar solicitud de revisión de carta de cumplimiento. FIN	1. Cerrar la solicitud de revisión de carta de cumplimiento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Solicitud de revisión de carta de cumplimiento cerrada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	nro. de expediente de carta de cumplimiento	Digital	52. Anexar carta de cumplimiento al expediente electrónico	1. Anexar carta de cumplimiento al expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente Electrónico actualizado	Digital	53. Enviar a Usuario una copia sobre cumplimiento	1. Enviar a Usuario una copia sobre cumplimiento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Copia del Cumplimiento	Digital	Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente Electrónico actualizado	Digital	54. Anexar documentos a expediente electrónico	1. Anexar el documentos a expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente Electrónico actualizado	Digital	55. Obtener datos de asistente legal resolutor del expediente electrónico - Si Asistente Legal resolutor se encuentra activo: Ir a la actividad 57 - Si Asistente Legal resolutor no se encuentra activo: Ir a la actividad 56	1. Obtener datos de asistente legal resolutor del expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Datos de asistente legal resolutor del expediente electrónico	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Datos de asistente legal resolutor del expediente electrónico	Digital	56. Asignar a nuevo Asistente Legal activo según reglas de negocio	1. Asignar a nuevo Asistente Legal activo según reglas de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Datos de asistente legal asignado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Datos de asistente legal resolutor del expediente electrónico Datos de asistente legal asignado	Digital	57. Derivar cumplimiento a Asistente Legal asignado	1. Derivar cumplimiento a Asistente Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente Electrónico actualizado	Digital	58. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados - Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN	1. Enviar alerta de asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta de asignación de Cumplimiento	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación adicional: 1. Información adicional de recursos de apelación y quejas 2. Documentación adicional de denuncia	Digital	59. Revisar solicitud de revisión de documentación adicional del expediente o denuncia - Si la documentación adicional es observada: Ir a la actividad 60 - Si la documentación adicional es aceptada: Ir a la actividad 62	Para denuncias: 1. Aceptar toda documentación adicional de denuncia, sólo se completan datos. 2. Buscar si el número de expediente o denuncia existe, registrar la decisión respecto al documento recibido (acepta u observa doc. adicional) y registrar datos faltantes * En caso se observe la solicitud de ingreso de documentación adicional: 3. Ingresar los siguientes datos: a. Motivo de observación(Lista de motivos) b. Observaciones * En caso se apruebe el documento adicional: 4. Seleccionar si corresponde a expediente o denuncia. 5. Ingresar el nro. expediente o denuncia. Para expedientes: 6. Seleccionar la clase de documento (solicitud, cita, nulidad, aclaratoria, otras) y el sistema identifica, de forma automática, el responsable de atención 7. Para denuncias, el sistema ingresa automáticamente que el responsable de atención es el "Especialista Legal" asignado a la denuncia	Usuario	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación adicional revisada	Digital	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Documentación adicional revisada	Digital	60. Enviar correo a Usuario o EO señalando que se observa el documento remitido	1. Enviar correo a Usuario o EO señalando que se observa el documento remitido	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Correo de observación	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Correo de observación	Digital	61. Cerrar solicitud de revisión de documentación adicional. FIN	1. Cerrar solicitud de revisión de documentación adicional	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de revisión de documentación adicional cerrada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Documentación adicional revisada	Digital	62. Anexar documentación adicional al expediente electrónico o denuncia - Si es Información adicional de recursos de apelación y quejas, y el responsable de atención es Asistente Legal: Ir a la actividad 63 - Si es Información adicional de recursos de apelación y quejas, y el responsable de atención es Trámite Documentario: Ir a la actividad 65 - Si es Documentación adicional de denuncia: Ir a la actividad 66	1. Anexar documentación adicional al expediente electrónico o denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Información adicional de recursos de apelación y quejas	Digital	63. Derivar información adicional a Asistente Legal asignado	1. Derivar la carta de información adicional al Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Información adicional derivada	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Información adicional derivada	Digital	64. Alertar recepción de documentación a Asistente y Coordinador Legal - Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN	1. Alertar recepción de documentación a Asistente y Coordinador Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta de recepción de información adicional	Digital	1. Asistente Legal 2. Coordinador Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Información adicional de recursos de apelación y quejas	Digital	65. Registrar acciones realizadas en el sistema de solución de reclamos - Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN	1. Ingresar los siguientes datos: a. Acción realizada b. Fecha de ejecución de acción c. Otros	Usuario	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro de acciones realizadas en el sistema de solución de reclamos	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación adicional de denuncia	Digital	66. Derivar documentación adicional a Especialista Legal asignado	1. Derivar documentación adicional a Especialista Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación adicional de denuncia	Digital	Especialista Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación adicional de denuncia	Digital	67. Alertar recepción de documentación a Especialista Legal - Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN	1. Enviar alerta de recepción de documentación a Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de recepción de Documentación adicional de denuncia	Digital	Especialista Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de OAF	Documentación conforme	Físico	68. Enviar los documentos físicos a Trámite Documentario de OSIPTEL (Central)	1. Enviar los documentos físicos a Trámite Documentario de OSIPTEL (Central). Notas: - Se envía la relación de expedientes y su documentación física - Traslado a Trámite Documentario del OSIPTEL (1-10 días calendarios)	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	El plazo para el traslado de la documentación de provincias a la sede principal de Lima (De 1 hasta 10 días calendario).	Documentación conforme	Físico	Asistente Administrativo OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación conforme	Físico	69. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización Tiempo de espera para la digitalización (2 días hábiles) - Ir a la actividad 71	1. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización. Notas: - El proveedor digitaliza con valor legal y carga los documentos al expediente electrónico creado que corresponda y en el sistema de trámite documentario	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación conforme	Físico	Proveedor de digitalización
Asistente Administrativo de OAF	Documentación conforme	Físico	70. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización Tiempo de espera para la digitalización (2 días hábiles) - En paralelo: para Tratamiento de documento físico: Ir a la actividad 71 para Tratamiento de expediente electrónico: Ir a la actividad 12	1. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	El tiempo de digitalización por parte del proveedor es de 2 días hábiles.	Documentación conforme	Físico	Proveedor de digitalización
Asistente Administrativo de OAF	Documentación conforme	Físico	71. Archivar la documentación en archivo de gestión. FIN	1. Archivar la documentación en archivo de gestión	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación conforme	Físico	Asistente Administrativo de OAF

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de documentación observada recibida en Mesa de Partes (Física)	Cantidad de documentación observada recibida en Mesa de Partes (Física) / Total de la documentación recibida en Mesa de Partes (Física) y registrada en el Sistema de Trámite Documentario	porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	Sistema de Trámite Documentario
Porcentaje de registros faltantes de la importación de documentos a través del Robot (OCR)	Cantidad de documentación modificado por Trámite Documentario/ Total de importaciones realizadas por el Robot (OCR)	porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Tiempo promedio de subsanación de documentación observada (Empresa Operadora)	Tiempo promedio que se toman las empresas operadoras en subsanar la documentación observada	días	mensual	Menor o igual a 1 día	Sistema de Trámite Documentario
Tiempo promedio de subsanación de documentación observada (Usuario)	Tiempo promedio que se toman los usuarios en subsanar la documentación observada	días	mensual	Menor o igual a 1 día	Sistema de Trámite Documentario

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operacional	Expediente creado sin la información completa y correcta, por error en la lectura de datos registrados por el robot (OCR)	Media		Alto		
Operacional	Documentación aceptada sin contener los requisitos mínimos por tipo de documento.	Baja		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

(Alternativa 1)

Código:	A1 P02.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones		
Objetivo del Proceso:	Analizar la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.		
Alcance del Proceso:	Desde la recepcion de la información relacionada a los expedientes de apelación o queja hasta la emisión de la resolución en ultima instancia y verificación de cumplimiento		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Legal / Revisor / Coordinador Legal / Sala Unipersonal / Sala colegiada /Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	Si		
Marco legal de soporte al Proceso:	Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones / Reglamento de Portabilidad Numérica / Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Telecomunicaciones / Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento de Tarifas / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Documentos	Digital	Para registrar errores en resoluciones: Ir a la actividad 91 Para registrar memorando de procuraduría pública: Ir a la actividad 92 Para: 1. Carta de Cumplimiento 2. Información adicional Ir a la actividad 61 Para: 1. Elevación de expedientes 2. Abierto por cargo 3. Memorando Procuraduría Pública 4. Error en resolución Estos documentos, se derivan a la bandeja de expedientes En paralelo realizar la actividad 1 y 2 1. Enviar alerta para atención de tarea pendiente según acuerdo de nivel de servicio. FIN	1. Alertar para atención de tarea pendiente según acuerdo de nivel de servicio.	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	1. El sistema realiza la verificación de Asistentes Legales activos antes de realizar la asignación de documentos. 2. El sistema realiza la asignación de documentos, según las reglas de negocio determinadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y al balanceo de carga. 3. El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Alerta para atención de tarea pendiente	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal P01.1 Recepción de Documentación P02.4. Elaboración del acta de sesión	Expediente Electrónico: - Resoluciones con errores - Memorando de procuraduría Pública 1. Expedientes elevados 2. Información adicional 3. Cartas de cumplimiento - Acta de sesión 4. Abiertos por cargo 5. Abiertos de oficio	Digital	2. Revisar bandeja de solicitudes pendientes de atención	1. ingresar al sistema y revisar bandeja de solicitudes pendientes de atención Notas: - Se recibe la información en 3 bandejas: a. Bandeja los expedientes b. Bandeja de cartas de información adicional. c. Bandeja de cartas de cumplimiento - El Asistente Legal visualiza los expedientes, ordenados de más antiguo al más reciente y viceversa, los siguientes datos (Filtros): a. Nro. Expediente b. Tipo c. Fecha Elevación d. Fecha Vencimiento e. Fecha de Asignación f. Resol. Trámite	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal
				1. Revisar datos y documentos del expediente/documento recibido 2. Actualizar datos del expediente en segunda instancia, se puede registrar nuevos reclamos. Al registrar o modificar los reclamos se completan los campos materia, submateria y servicio 3. Visualizar los documentos digitales que componen el expediente electrónico 4. Seleccionar si requiere reasignación del expediente o no 5.1. En caso requiera reasignación, crear solicitud de reasignación del expediente y finalizar. 5.2. En caso no requiera reasignación, seleccionar si requiere encauzar o anular el expediente								

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Expediente Electrónico	Digital	3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento - Si es Solicitud de reasignación del expediente: Ir a la actividad 4 - En cualquier tipo de documento, si requiere revisión: Ir a la acividad 10. - Si la Empresa Operadora no presenta carta de cumplimiento y no se envió carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 63 - Si la Empresa Operadora no presenta carta de cumplimiento y sí envío carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 66 - Si la Empresa Operadora presenta carta de cumplimiento: Ir a la actividad 67 - Si es para programar cita o acceso al expediente y cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 70 - Si no requiere revisión y es uno de estos documentos: 1. Proveído de anulación del expediente. 2. Proveído de encauzamiento de expediente. 3. Memorando de consulta interna. 4. Memorando de derivación a DAPU 5. Carta de respuesta a usuario/EO 6.Carta de requerimiento de cumplimiento. 7. Memorando a Procuraduría publica. 8. Carta de Programación de cita o acceso a expediente 9.Carta de invitación a audiencia de conciliación Ir a la actividad 17 - Si es uno de los sgtes documentos: 1. Resolución de aclaración 2. Proyecto de resolución de nulidad de acto administrativo 3. Proyecto de resolución de nulidad declarada por el pJ 4. Proyecto de resolución de trámite 5. Proyecto de resolución final 6. Proyecto de resolución de enmienda 7. Proveído de anulación de resolución Ir a la actividad 40 - Si se trata de documentos que no generan ninguna acción y el expediente se encuentra cerrado: Ir a la actividad 93 - Si se trata de documentos que no generan ninguna acción y el expediente no se encuentra cerrado: FIN	6.1. En caso requiere encauzar expediente: · Generar/editar proveído de encauzamiento del expediente · Finalizar 6.2. En caso requiere anular expediente: · Seleccionar tipo de incumplimiento · Generar/editar proveído de anulación del expediente · Finalizar 7. En caso no requiera reasignar, encauzar o anular el expediente, seleccionar el tipo de documento a generar (Memorando de consulta interna, resolución de aclaración, proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo, proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ, carta de respuesta a usuarios / EO, carta de programación de cita o acceso al expediente y carta de invitación a audiencia de conciliación, proyecto de resolución final, proyecto de resolución de trámite, resolución de enmienda, proveído de anulación de resolución) Si requiere generar proyecto de resolución 8. Seleccionar plantilla a generar. En el caso de los expedientes clasificados como "Atención rápida", el sistema recomienda la plantilla a utilizar. 9. Si es resolución de trámite, registrar a qué parte se solicita información (EO/ER/Ambos) y el plazo otorgado 10. Seleccionar si requiere revisión de Coordinador Legal 11. Ingresar los datos del sentido de la resolución 12. Seleccionar si resolución requiere carta de cumplimiento o no 13. Registrar monto a devolver (Obligatorio para reclamos facturación y cobro fundados/parcialmente fundados) 14. Editar documento 15. Visar documento, de corresponder Si requiere generar memorando de consulta interna 16. Seleccionar área involucrada 17. Generar/editar memorando de consulta interna y, de corresponder, visar documento y finalizar 18. Cuando regrese la respuesta al memorando de respuesta interna, se debe cargar al expediente electrónico Si requiere ingresar respuesta a información adicional 19. Seleccionar si se requiere responder o no información adicional 20. En caso no requiera, seleccionar el motivo y finalizar 21. En caso requiera, seleccionar si se requiere programar cita o no y,de corresponder programar cita 22. En caso requiera conciliación, seleccionar que requiere conciliación, fecha y hora de conciliación y vía (presencial o virtual 23. Generar/editar carta, y de corresponder, visar documento y finalizar Si requiere registrar evaluación de cumplimiento 24. Seleccionar que requiere evaluación de cumplimiento Si requiere ingresar respuesta a carta de cumplimiento 25. Seleccionar si se requiere responder o no carta de cumplimiento 26. En caso requiera, generar/editar carta de respuesta, y de corresponder, visar documento y finalizar Notas: - Se puede realizar más de una acción a la vez	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento creado	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Expediente Electrónico	Digital	4. Derivar solicitud de reasignación a bandeja del Coordinador Legal	1. Derivar solicitud de reasignación a bandeja del Coordinador Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Solicitud de Asignación	Digital	Coordinador Legal
Asistente Legal	Solicitud de Asignación	Digital	5. Alertar a Coordinador Legal revisión de solicitud de reasignación	1. Alertar a Coordinador Legal revisión de solicitud de reasignación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de Solicitud de Asignación	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Solicitud de Asignación	Digital	6. Revisar solicitud de reasignación y aprobar o rechazar - Si la solicitud es aprobada: Ir a la actividad 7 - Si la solicitud es rechazada: Ir a la actividad 2	1. Ingresar al sistema y revisa la solicitud de reasignación y aprobar o rechazar	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Solicitud de Asignación aprobada o rechazada	Digital	Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador Legal	Solicitud de Asignación aprobada	Digital	7. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio	1. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal	Expediente Electrónico	Digital	8. Derivar expediente a bandeja del Asistente Legal asignado	1. Derivar expediente a bandeja del Asistente Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal	Expediente Electrónico	Digital	9. Alertar asignación al Asistente Legal Ir a la actividad 2	1. Alertar asignación al Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Expediente Electrónico	Digital	10. Derivar documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	1. Derivar documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento	Digital	Coordinador Legal
Asistente Legal	Documento	Digital	11. Alertar derivación de documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	1. Alertar derivación de documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Documento	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal	Documento	Digital	12. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento	1. Ingresar al sistema y revisardocumento asignado y aprobar o rechazar documento Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o insertar comentarios	Usuario	Revisor / Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	Documento aprobado o rechazado	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Revisor / Coordinador Legal	Documento rechazado	Digital	13. Actualizar estado de proceso Estado: Documento rechazado por Coordinador Legal/Revisor	1. Actualizar el estado del proceso Notas: - Estado: Documento rechazado por Coordinador Legal/Revisor	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Revisor / Coordinador Legal	Documento rechazado	Digital	14. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Documento rechazado	Digital	15. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	1. Enviar el alerta de rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Documento rechazado	Digital	16. Subsanar documento según observaciones recibidas - Si es uno de los siguientes tipos de documentos: 1. Proyecto de resolución de trámite 2. Proyecto de resolución final 3. Proyecto de resolución de enmienda 4. Proveído de anulación de resolución 5. Proyecto de resolución de aclaración. 6. Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ 7. Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo y si requiere revisión de Revisor o Coordinador Legal Ir a la actividad 10 - Si es uno de los siguientes tipos de documentos: 1. Proyecto de resolución de trámite 2. Proyecto de resolución final 3. Proyecto de resolución de enmienda 4. Proveído de anulación de resolución 5. Proyecto de resolución de aclaración. 6. Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ 7. Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo y no requiere revisión de Revisor o Coordinador Legal Ir a la actividad 40 - Si es: 1. Proveído de anulación del expediente. 2. Proveído de encauzamiento del expediente. 3. Carta de respuesta a usuario /EO 4. Carta de requerimiento de cumplimiento. 5. Memorando de consulta interna 6. Memorando de derivación a DAPU 7. Memorando a Procuraduría Publica 8. Carta de programación de cita o acceso a expediente 9. Carta de invitación a audiencia de conciliación Ir a la actividad 17	1. Actualizar los datos del expediente 2. Visualizar los documentos digitales que componen el expediente electrónico 3. Actualizar el tipo de documento a generar y la plantilla que corresponda 4. Actualizar si requiere revisión del Coordinador Legal o Revisor 5. Actualizar los datos de la resolución del expediente 6. Actualizar si requiere carta de cumplimiento 7. Crear, editar y visar documento, de corresponder	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento subsanado: 1. Proyecto de resolución de trámite 2. Proyecto de resolución final 3. Proyecto de resolución de aclaración 4. Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo 5. Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ 6. Proyecto de resolución de enmienda 7. Proveído de anulación del expediente 8. Proveído de encauzamiento del expediente 9. Carta de respuesta a usuarios / EO 10. Carta de requerimiento de cumplimiento 11. Memorando de consulta interna 12. Carta de programación de cita o acceso al expediente 13. Carta de invitación a audiencia de conciliación 14. Memorando de derivación a DAPU 15. Memorando a Procuraduría Pública 16. Proyecto de anulación de resolución	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Documento	Digital	17. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	18. Derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	19. Alertar revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Alertar de revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Documento	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal	Documento	Digital	20. Revisar documento asignado y firmar o rechazar documento - Si el documento es aprobado: Ir a la actividad 24 - Si el documento es rechazado: Ir a la actividad 21	1. Decisión (Rechazar o aprobar) 2. Motivo rechazo (Lista de motivos) 3. Observaciones. Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones.	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	Documento firmado o rechazado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento rechazado	Digital	21. Actualizar estado de proceso Estado: Documento rechazado por secretario técnico	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Documento rechazado por secretario técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	22. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	23. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento Ir a la actividad 16	1. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento firmado	Digital	24. Anexar documento firmado al expediente electrónico - Si es Proveídos y cartas: Ir a la actividad 25 En paralelo: - Si es Carta de programación de cita o acceso al expediente: Ir a la actividad 71 - Si es Carta de respuesta a usuario o empresa operadora: FIN - Si es Proveído de anulación del expediente: Ir a la actividad 27 - Si es Proveído de encauzamiento del expediente: Ir a la actividad 31 - Si es Memorando de Consulta Interna: Ir a la actividad 36 - Si es 1. Memorando de derivación a DAPU 2. Memorando a Procuraduría Pública y resolución 3. Memorando a Procuraduría Pública y cargos de notificación Ir a la actividad 59 - Si es Carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 65 - Si es Carta de invitación a audiencia de conciliación: Ir a la actividad 82	1. Anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Proveídos y cartas	Digital	25. Actualizar estado de proceso Estado: Documento firmado por secretario técnico	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Documento firmado por secretario técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	26. Derivar documento a bandeja de documentos por notificar P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos. FIN	1. Derivar documento a bandeja de documentos por notificar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Proveídos y cartas Notificación	Digital	P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Proveído de anulación del expediente	Digital	27. Crear denuncia	1. Crear denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Denuncia	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Denuncia	Digital	28. Asignar denuncia a Especialista Legal según reglas de negocio	1. Asignar denuncia a Especialista Legal según reglas de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Denuncia	Digital	Especialista Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Denuncia	Digital	29. Derivar a bandeja del Especialista Legal asignado	1. Derivar a bandeja del Especialista Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Denuncia	Digital	Especialista Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Denuncia	Digital	30. Alertar asignación al Especialista Legal P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias. FIN	1. Alertar asignación al Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de asignación de Denuncia	Digital	Especialista Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Proveído de encauzamiento del expediente	Digital	31. Actualizar tipo y código de expediente	1. Actualizar tipo y código de expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	32. Recalcular plazo de vencimiento de expediente	1. Recalcular plazo de vencimiento de expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Plazo de vencimiento de expediente	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Plazo de vencimiento de expediente	Digital	33. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio	1. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Proveído de encauzamiento del expediente	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Plazo de vencimiento de expediente	Digital	34. Derivar a bandeja del Asistente Legal asignado	1. Derivar a bandeja del Asistente Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Proveído de encauzamiento del expediente	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Plazo de vencimiento de expediente	Digital	35. Alertar asignación al Asistente Legal Ir a la actividad 2	1. Alertar asignación al Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de asignación de Proveído de encauzamiento del expediente	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de Consulta Interna	Digital	36. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Memorando firmado por el Secretario Técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de Consulta Interna	Digital	37. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente	1. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Memorando de Consulta Interna	Digital	Área correspondiente

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de Consulta Interna	Digital	38. Derivar a bandeja del Asistente Legal asignado	1. Derivar a bandeja del Asistente Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Memorando de Consulta Interna	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de Consulta Interna	Digital	39. Alertar asignación al Asistente Legal Ir a la actividad 2	1. Alertar asignación al Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de asignación de Memorando de Consulta Interna	Digital	Asistente Legal
Revisor / Coordinador Legal	Documento	Digital	40.Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: "Proyecto de resolución/proveído de anulación de resolución para firma de vocal"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Revisor / Coordinador Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	41. Asignar expediente a sesión de sala unipersonal o sala colegiada - Si se tiene sala asignada: Ir a la actividad 42 - Si no se tiene sala asignada: Ir a la actividad 41	1. Asignar según las reglas de negocio y al balanceo de carga. 2. Verificar la cantidad máxima y mínima de expedientes por sesión, según lo configurado. Notas: - El coordinador legal tiene la posibilidad de retirar expedientes de la Sala antes que sean resueltos. - El sistema no asigna resoluciones a salas sin sesiones programadas.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Revisor / Coordinador Legal	Resolución	Digital	42. Derivar proy. resol. o prov. anul. resol. a sala unipersonal o sala colegiada asignada	1. Derivar proy. resol. o prov. anul. resol. a sala unipersonal o sala colegiada asignada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resolución	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Revisor / Coordinador Legal	Resolución	Digital	43. Alertar derivación de documento a sala unipersonal o sala colegiada asignada	1. Alertar derivación de documento a sala unipersonal o sala colegiada asignada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de revisión deResolución	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Revisor / Coordinador Legal	Resolución	Digital	44. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento - Si el documento es aprobado: Ir a la actividad 48 - Si el documento es rechazado: Ir a la actividad 45	1. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento Notas: - Salas Unipersonales: firma el vocal asignado en la fecha de sesión programada. - Salas Colegiadas: Los vistos y firma de la resolución deben realizarse en la misma fecha de sesión. En caso no se firmara una resolución en la sesión programada por algún vocal de Sala Colegiada en la fecha de sesión, este documento se asigna para la siguiente sesión donde deberán visar o firmar nuevamente todos los miembros de la sala Colegiada. - El sistema solo habilitará los vistos y firma en las fechas de sesión a las resoluciones asignadas. - Para Salas Colegiadas, los miembros de las sala que lo requieran pueden visar el acta de sesión. - Firma el presidente y aquel Vocal que tenga un voto singular o en discordia. - En caso no se firmara una resolución en la sesión programada, esta se asigna a la siguiente sesión. - El sistema permite revisar con anterioridad los proyectos programados para una sesión venidera, sin necesidad de firmar. - El vocal podrá registrar su aprobación previa a la firma o fecha de sesión. - El vocal puede hacer una versión del documento o introducir comentarios.	Usuario	Sala Unipersonal/ Sala colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	1. Revisar con anterioridad, a través del sistema, los proyectos de resolución programados para una sesión venidera, sin necesidad de firmar. 2. El vocal podrá registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión. 3. Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	Documento aprobado o rechazado	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Documento rechazado	Digital	45. Actualizar estado de proceso Estado: Documento rechazado por Sala Unipersonal/Sala Colegiada(Según corresponda)	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Documento rechazado por Sala Unipersonal/Sala Colegiada(Según corresponda)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	46. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	47. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento Ir a la actividad 16	1. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Documento aprobado	Digital	48. Anexar documento firmado al expediente electrónico. Ir a la actividad 78 para Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ y en paralelo todos los documentos firmados se van a la actividad 49 para la elaboración de acta de sesión. De tratarse de resoluciones, ir a la actividad 50. De tratarse de proveído de anulación de resolución; ir a la actividad 2.	1. Ingresar al sistema y anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar	Script	Sala Unipersonal/ Sala colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento aprobado	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Elaboración del acta de sesión	Digital	49. Derivar resolución a proceso de Elaboración del acta de día de sesión P02.4. Elaboración del Acta de Sesión. FIN	1. Derivar resolución a proceso de Elaboración del acta de día de sesión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resolución	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resoluciones	Digital	50. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Resolución firmada por Sala Unipersonal/Sala Colegiada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	51. Derivar documento por notificar a Analista de Trámite Documentario del TRASU Si es Resoluición final de la materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo): Ir a la actividad 57. Si la Resolución no requiere carta de cumplimiento: Ir a la actividad 60. Si la Resolución requiere carta de cumplimiento y EO presena la carta de cumplimiento: Ir a la actividad 67. Si la Resolución requiere carta de cumplimiento, EO no presena la carta de cumplimiento: Ir a la actividad 63. Si la Resolución requiere carta de cumplimiento, EO no presena la carta de cumplimiento, y ya se envió carta de requerimiento: Ir a la actividad 66	1. Derivar documento por notificar a Analista de Trámite Documentario del TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resoluciones	Digital	Analista de Trámite Documentario del TRASU
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de Trámite	Digital	52. Derivar verificación de notificación a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar verificación de notificación a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de Trámite	Digital	53. Alertar verificación de notificación a Asistente Legal	1. Alertar verificación de notificación a Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de verificación de Notificación	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de Trámite	Digital	54. Verificar si la notificación de resolución de trámite se realizó correctamente De corresponder, se registra solicitud de notificación inválida -Si se notificó correctamente ir a la actividad 55 -Si no se notificó correctamente ir a la actividad 50	1. Ingresar al sistema y verificar si la notificación de resolución de trámite se realizó correctamente Notas: - De corresponder, se registra solicitud de notificación inválida	Usuario	Sala Unipersonal/ Sala colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de Trámite	Digital	55. Recalcular fecha de vencimiento de resolución del expediente - Si es Tratamiento regular de expedientes: Ir a la actividad 2 - Si Aplica alertar a empresa operadora: Ir a la actividad 56 - Si no Aplica alertar a empresa operadora: FIN.	1. Recalcular fecha de vencimiento de resolución del expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Fecha de vencimiento de Resolución	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Fecha de vencimiento de Resolución	Digital	56. Enviar alerta para atención de expediente según acuerdo de nivel de servicio. FIN	1. Enviar alerta para atención de expediente según acuerdo de nivel de servicio	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta para atención de expediente	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo)	Digital	57. Crer memorando de derivación a DAPU	1. Adjuntar expediente y resolución final al memorando de derivación a DAPU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Memorando	Digital	DAPU
Asistente Legal	Materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo)	Digital	58. Actualizar estado de proceso. -Si requiere de revisión de Revisor o Coordinador Legal: Ir a la actividad 10. -Si no requiere revisión: Ir a la actividad 17	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Memorando de derivación a DAPU 2. Memorando a Procuraduría Pública y resolución 3. Memorando a Procuraduría Pública y cargos de notificación	Digital	59. Actualizar estado de proceso. FIN	1. Actualizar estado de proceso. FIN Notas: - Estado: Memorando firmado por el Secretario Técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal	Otras materias reclamables	Digital	60.Actualizar estado de proceso Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	1. Carta de Cumplimiento 2. Información adicional	Digital	61. Revisar documentación y evaluar modificación del tipo documental - Si requiere actualizar el tipo documental: Ir a la actividad 62 - Si no requiere actualizar el tipo documental: Ir a la actividad 2	1. Revisar documentación y evaluar modificación del tipo documental Notas: - Se revisan desde la bandeja de cartas de cumplimiento o cartas de información adicional	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	1. Carta de Cumplimiento 2. Información adicional	Digital	62. Actualizar tipo documental Ir a la actividad 2	1. Actualizar tipo documental	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Tipo documental actualizado	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Recurso de Apelación / Queja	Digital	63. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	64. Crear carta de requerimiento de cumplimiento. -Si requiere revisión, va a la 10. -Si no requiere revisión, va a la 17	1. Crear carta de requerimiento de cumplimiento Notas: - Sólo es posible emitir una carta de requerimiento de cumplimiento en este proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	Pasado 15 días hábiles de emitida la resolución, se genera por única vez, una "Carta de requerimiento de cumplimiento", en caso la empresa operadora no haya remitido información.	Carta de requerimiento de cumplimiento	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento de cumplimiento	Digital	65. Actualizar estado de proceso Estado: Carta de requerimiento firmado por secretario técnico Si Empresa Operadora presenta carta de cumplimiento: Ir a la actividad 67 - Si Empresa Operadora no presenta carta de cumplimiento y si se envío carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 66 - Si Empresa Operadora no presenta carta de cumplimiento y no se envío carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 63	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Carta de requerimiento firmado por secretario técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	El plazo para la respuesta a la carta de requerimiento de cumplimiento, por parte de la EO, es de 5 días hábiles.	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal	Recurso de Apelación / Queja	Digital	66. Actualizar estado de proceso. FIN	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Recurso de Apelación / Queja	Digital	67. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	68. Revisar evidencias y registrar resultado en el sistema	1. Ingresar al sistema y revisar evidencias y registrar resultado en el sistema Notas: - El Asistente legal registra opciones: CUMPLIÓ/NO CUMPLIÓ/ INEJECUTABLE así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación de carta de cumplimiento.	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	El asistente legal registra en el sistema, si cumplió / no cumplió / inejecutable; así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación de la carta de cumplimiento.	Registrar resultado de evidencia	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Registrar resultado de evidencia	Digital	69.Actualizar estado de proceso. - Si el expediente se encuentra cerrado: Ir a la actividad 94 - Si el expediente no se encuentra cerrado: FIN	1. Actualizar estado de proceso. FIN	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Documento creado	Digital	70. Informar cita	1. Informar cita	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Cita	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Cita	Digital	71. Derivar ejecución de cita a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar ejecución de cita a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cita	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Cita	Digital	72. Alertar ejecución de cita a Asistente Legal	1. Alertar ejecución de cita a Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de ejecución de Cita	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Cita	Digital	73. Desarrollar cita presencial o virtual	1. Ingresar al sistema y Desarrollar cita presencial o virtual	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cita	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Cita	Digital	74. Generar y firmar acta - Si es Acta física: Ir a la actividad 75 - Si es Acta electrónica: Ir a la actividad 76	1. Ingresar al sistema yGenerar y firmar acta	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta firmada física o electrónica	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Acta firmada física	Digital	75. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Asistente Legal		No	No	Acta firmada física	Digital	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Legal	Acta firmada electrónica	Digital	76. Anexar acta electrónica al expediente electrónico. FIN	1. Anexar acta electrónica al expediente electrónico.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	1. Resolución de aclaración 2. Resolución de enmienda	Digital	77. Actualizar estado de proceso. FIN	1. Actualizar estado de proceso Notas: - El estado de resolución notificada se actualizará cuando ambas partes hayan sido notificadas de manera exitosa.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ	Digital	78. Crear memorando para Procuraduría Pública	1. Crear memorando para Procuraduría Pública Notas: - Se anexa resolución firmada a Memorando	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Memorando	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución	Digital	79. Anexar resolución firmada a memorando para Procuraduría Pública Si requiere revisión de revisor o coordinador: Ir a la actividad 10 Si no requiere revisión: Ir a la actividad 17	1. Anexar resolución firmada a memorando para Procuraduría Pública	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resolución / Memorando	Digital	Procuradoría Pública
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de nulidad del acto administrativo / Resolución de nulidad declarada por el PJ	Digital	80. Crear memorando para Procuraduría Pública	1. Crear memorando para Procuraduría Pública	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Memorando	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de nulidad del acto administrativo / Resolución de nulidad declarada por el PJ	Digital	81. Anexar constancias de notificación a memorando de procuraduría pública. -Si requiere revisión: Ir a la actividad 10. -Si no requiere revisión: Ir a la actividad 17	1. Anexar constancias de notificación a memorando de Procuraduría Públcia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Procuraduría Pública
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de invitación a audiencia de conciliación	Digital	82. Actualizar estado de proceso Estado: Carta de invitación a audiencia de conciliación firmado por secretario técnico	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Carta de invitación a audiencia de conciliación firmado por secretario técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	Según día de audiencia	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Expediente Electrónico	Digital	83. Derivar ejecución de audiencia a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar ejecución de audiencia a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Audiencia	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal	Audiencia	Digital	84. Alertar ejecución de audiencia a Asistente Legal	1. Alertar ejecución de audiencia a Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Audiencia	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal	Audiencia	Digital	85. Desarrollar audiencia	1. Desarrollar audiencia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Audiencia	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal	Audiencia	Digital	86. Generar y firmar acta - En paralelo realizar actividad 89 y si es acta física la actividad 87 o si es acta electrónica la actividad 88	1. Ingresar al sistema y genera y firmar acta	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	1. Si la audiencia fue virtual, se adjunta en el expediente la grabación de la audiencia 2. Si el vocal asiste a la audiencia, deberá también firmar el acta 3. El Acta se genera, según día de audiencia.	Acta física o electrónica	Digital	Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador Legal	Acta física	Digital	87. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Entregar el acta física	Manual	Coordinador Legal		No	No	Acta física	Digital	Asistente Administrativo
Coordinador Legal	Acta electrónica	Digital	88. Anexar acta electrónica al expediente electrónico. FIN	1. Anexar acta electrónica al expediente electrónico.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Resolución del expediente	Digital	89. Derivar expediente a bandeja de Asistente Legal para resolución	1. Derivar expediente a bandeja de Asistente Legal para resolución	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal	Expediente Electrónico actualizado	Digital	90. Alertar resolución del expediente a Asistente Legal Ir a la actividad 2	1. Alertar resolución del expediente a Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal
Servidores del OSIPTEL	Errores identificados en resoluciones	Físico / Digital	91. Registrar error en resolución en el sistema. Ir a la actividad 97	1. Ingresar el nro. de resolución con error 2. Seleccionar el tipo de error detectado 3. Seleccionar al asistente legal que elaborará el proyecto de resolución (Sólo si Asistente Legal resolutor de la resolución con error no se encuentra activo) 4. Registrar observaciones	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No		Digital	Asistente Legal
Procuraduría Pública	Pronunciamiento del Poder Judicial	Digital	92. Registrar memorando de Procuraduría Pública en el sistema. En paralelo, ir a la actividades 1 y 2.	1. Se ingresa el nro. de resolución o expediente involucrado en memorando. 2. Se registran los datos del memorando y se adjunta al expediente electrónico 3. Seleccionar al asistente legal que elaborará el proyecto de resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial 4. Registrar observaciones	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No		Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	93. Solicitar la creación del índice digital del expediente. Ir al proceso P05.1. Archivo de la documentación Física y del expediente electrónico. FIN	1. Solicitar la creación del índice digital del expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de creación del índice digital	Digital	P05.1. Archivo de la documentación Física y del expediente electrónico
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	94. Solicitar la creación del índice digital del expediente. Ir al proceso P05.1. Archivo de la documentación Física y del expediente electrónico. FIN	1. Solicitar la creación del índice digital del expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de creación del índice digital	Digital	P05.1. Archivo de la documentación Física y del expediente electrónico

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de resoluciones erradas	(Cantidad de resoluciones de nulidad del acto administrativo emitidas + Cantidad de resoluciones de enmienda emitidas + Cantidad de proveídos de anulación emitidos) / Cantidad de resoluciones emitidas	Porcentaje	Mensual	Menor o igual al 1%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de apelaciones resueltas (plazo 25dh)	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RA con plazo de 25dh / Número de expedientes resueltos RA con plazo de 25dh	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 20 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de apelaciones resueltas (plazo 15dh)	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RA con plazo de 15dh / Número de expedientes resueltos RA con plazo de 15dh	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 12 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de quejas resueltas	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RQJ / Número de expedientes resueltos RQJ	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 11 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Porcentaje de recursos de apelacón resueltos dos días antes del plazo establecido	Cantidad de recursos de apelación resueltos dos días antes del plazo / Total de recursos de apelación resueltos	Porcentaje	Mensual	Mayor o igual a 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Porcentaje de quejas resueltos en segunda instancia un día antes del plazo establecido	Cantidad de quejas resueltas dos días antes del plazo / Total de quejas resueltas	Porcentaje	Mensual	Mayor o igual a 80%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Tiempo de estancia en bandeja de pendientes	Promedio (Día en que la documentación sale de la bandeja de pendientes - Día en que se recibe la documentación en la bandeja de pendientes)		Días hábiles	Diario	De acuerdo al tipo de documento	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						
Demanda de Resolución de Expedientes	Cantidad de expedientes recibidos por período de tiempo		Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						
Producción de resolución de Expedientes	Cantidad de expedientes resueltos por período de tiempo		Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						
OTIF (Expedientes resueltos en plazo y sin errores) por analista *On Time In Full	(Porcentaje de expedientes resueltos x (1 - Porcentaje de resoluciones erradas) x Porcentaje de expedientes resueltos en plazo) por analista		Porcentaje	Mensual	Mayor o igua al 95%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						
Cumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU	Cantidad de expedientes resueltos que requieren cumplimiento y este se ha acreditado / Cantidad de expedientes resueltos que requieren cumplimiento		Porcentaje	Mensual	100%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 1)

Código:	A1-P02.2	**Versión:**	6
Nombre del Proceso:	Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias		
Objetivo del Proceso:	Verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción de la denuncia hasta la respuesta al usuario		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Practicantes, Especialista Legal de Sanciones, Revisor, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
Usuario / P01.1 Recepción de documentación y P02.1 Análisis, emisión y cumplimiento de resoluciones	Solicitud de denuncia: 1. Proveído de anulación de expediente 2. Solicitud de denuncia 3. Documentación adicional	Digital	Para solicitud de denuncia: Ir a la actividad 1, y si no es solicitud de denuncia: Ir a la actividad 39 La recepción de respuestas de las EO son cargados automáticamente según el nro. de denuncia. 1. Analizar solicitud de denuncia y registrar acciones- Si corresponde aperturar denuncia: Ir a la actividad 37 - Si no corresponde aperturar denuncia y se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 2 - Si no corresponde aperturar denuncia y no se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 5	1. Seleccionar si corresponde aperturar denuncia o no En caso no corresponde aperturar denuncia y no se cuenta con dirección de correo electrónico del usuario: 2. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia 3. Visar carta de respuesta a usuario (Sólo Especialista Legal de Sanciones, no practicantes) En caso corresponda aperturar denuncia: * Si la denuncia es por incumplimiento en resoluciones del TRASU y la empresa operadora acredita cumplimiento insuficiente o la denuncia es por otro tipo incumplimiento: 4. Generar/editar carta de requerimiento de información a empresa operadora 5. Visar carta de respuesta a usuario (Sólo Especialista Legal de Sanciones, no practicantes) * Si la denuncia es por incumplimiento en resoluciones del TRASU y la empresa operadora acredita cumplimiento: 6. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando cumplimiento o inejecutabilidad de la resolución 7. Visar carta de respuesta a usuario (Sólo Especialista Legal de Sanciones, no practicantes) * Si la denuncia es por incumplimiento en resoluciones del TRASU y la empresa operadora aún no se acredita cumplimiento, y no se encuentra en plazo: 8. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando incumplimiento de la resolución 9. Visar carta de respuesta a usuario (Sólo Especialista Legal de Sanciones, no practicantes) * Si la denuncia es por incumplimiento en resoluciones del TRASU y la empresa operadora aún no se acredita cumplimiento, pero se encuentra en plazo: 10. Finalizar formulario, esperar plazo y verificar cumplimiento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. Únicamente el Especialista Legal de Sanciones aplica el visto electrónico a las cartas y memorandos que elabora, los practicantes no aplican visto electrónico. 2. Las EO cuentan con el plazo normado de 15 días hábiles desde la notificación de la resolución del TRASU para acreditar el cumplimiento de la resolución.	File electrónico	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Solicitud de denuncia analizada.	Digital	2. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	3. Enviar respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia	1. Enviar respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia	Digital	Usuario
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia	Digital	4. Cerrar solicitud de denuncia. FIN	1. Cerrar la solicitud de denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de denuncia cerrada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Solicitud de denuncia analizada. Registro de la solicitud de denuncia en el sistema	Digital	5. Actualizar estado de proceso - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 6 - Si no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 14	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	6. Derivar revisión de documento a bandeja de Revisor	1. Derivar revisión de documento a bandeja de Revisor	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia generada	Digital	Revisor

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Revisor	Solicitud de denuncia	Digital	7. Alertar revisión de documento al Revisor	1. Enviar alerta de revisión de documento al Revisor	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de revisión de carta	Digital	Revisor
Revisor	Alerta de revisión de carta	Digital	8. Revisar y visar o rechazar documento - Si la carta no es conforme. Ir a la actividad 9 - Si la carta es conforme. Ir a la actividad 13	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Visar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo)	Usuario	Revisor		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta visada o rechazada	Digital	Revisor
Revisor	Carta	Digital	9. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Revisor
Revisor	Carta rechazada	Digital	10. Derivar rechazo de documento a la bandeja del Especialista Legal	1. Derivar el documento rechazado a la bandeja del Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Revisor	Carta rechazada	Digital	11. Alertar el rechazo de documento al Especialista Legal	1. Alertar sobre el rechazo del documento al Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carta rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Alerta de carta rechazada	Digital	12. Subsanar documento según observaciones Ir a la actividad 5	1. Ingresar al sistema 2. Subsanar documento según observaciones	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta subsanada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Revisor	Carta visada	Digital	13. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Revisor
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	14. Obtener datos del Coordinador PAS TRASU titular o suplente del maestro de personal	1. Obtener datos del Coordinador PAS TRASU titular o suplente del maestro de personal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Datos del Coordinador PAS TRASU titular o suplente del maestro de personal	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Datos del Coordinador PAS TRASU titular o suplente del maestro de personal	Digital	15. Derivar revisión de documento a bandeja del Coordinador PAS TRASU	1. Derivar revisión de documento a bandeja del Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta visada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta visada	Digital	16. Alertar revisión de documento a Coordinador PAS TRASU	1. Enviar alerta de revisión de documento a Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carta visada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Alerta de carta visada	Digital	17. Revisar y visar o rechazar documento - Si la carta es visada. Ir a la actividad 21 - Si la carta es rechazada. Ir a la actividad 18	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Visar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta visada o rechazada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta rechazada	Digital	18. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	19. Derivar subsanación de documento a bandeja del Especialista Legal	1. Derivar la subsanación de documento a bandeja del Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta rechazada	Digital	Especialista Legal / Practicante
Coordinador PAS TRASU	Carta rechazada	Digital	20. Alertar el rechazo de documento al Especialista Legal. Ir a la actividad 12	1. Alertar sobre el rechazo del documento al Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carta rechazada	Digital	Especialista Legal
Coordinador PAS TRASU	Carta visada	Digital	21. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	22. Obtener datos del Secretario Técnico titular o suplente del maestro de personal	1. Obtener datos del Secretario Técnico titular o suplente del maestro de personal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Datos del Secretario Técnico titular o suplente del maestro de personal	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Datos del Secretario Técnico titular o suplente del maestro de personal	Digital	23. Derivar revisión de documento a bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar revisión de documento a bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documento derivado a la Bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta visada	Digital	24. Alertar revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Enviar alerta de revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de carta visada	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Alerta de revisión de Carta visada	Digital	25. Revisar y firmar o rechazar documento - Si la solicitud de denuncia es firmada: Ir a la actividad 29 - Si la solicitud de denuncia es rechazada: Ir a la actividad 26	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Firmar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	En caso la empresa operadora no responda carta trasladando información del usuario, no se le enviará una carta reiterativa	Carta firmada o rechazada	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos / Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta rechazada	Digital	26. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	27. Derivar rechazo de documento a la bandeja del Especialista Legal	1. Derivar el documento rechazado a la bandeja del Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta rechazada	Digital	28. Alertar el rechazo de documento al Especialista Legal . Ir a la actividad 12	1. Alertar sobre el rechazo del documento al Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carta rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta firmada	Digital	29. Actualizar estado de proceso - Si es Memorando de consulta interna: Ir a la actividad 50 - Si es Cartas: Ir a la actividad 30	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Cartas	Digital	30. Derivar documento por notificar a bandeja de documentos por notificar Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos y luego a la actividad 31	1. Derivar documento por notificar a bandeja de documentos por notificar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Notificación	Digital	31. Derivar verificación de notificación a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar verificación de notificación a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Notificación	Digital	32. Alertar verificación de notificación a Especialista Legal	1. Enviar alerta de verificación de notificación a Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de verificación de Notificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Alerta de verificación de Notificación	Digital	33. Verificar que la notificación se haya realizado correctamente y registrar acciones	1. Seleccionar si la notificación se realizó correctamente o no Si la notificaciòn no se realizó correctamente: 2. Seleccionar si se reintenta notificación o se requiere modificar documento 3. Generar/editar nuevo documento con nueva dirección a notificar 4. Visar nuevo documento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Notificación verificada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Notificación	Digital	34. Anexar documento a file de denuncia - Si la notificación no se realizó correctamente, la acción a realizar es vistos y firmas de documento actualizado, y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 6 - Si la notificación no se realizó correctamente, la acción a realizar es vistos y firmas de documento actualizado, y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 14 - Si la notificación no se realizó correctamente, la acción a realizar es Reintento de notificación: Ir a la actividad 30 - Si la notificación se realizó correctamente y es 1. Carta informando que la denuncia no procede 2. Carta reiterando el cierre de la denuncia Ir a la actividad 35 - Si la notificación se realizó correctamente y es 1. Carta de requerimiento 2. Carta reiterativa a empresa operadora 3. Carta trasladando información del usuario a la empresa operadora despúes de los 5 días hábiles: Ir a la actividad 39 - Si la notificación se realizó correctamente y es 1. Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad 2. Carta informando al usuario sobre el PAS Ir a la actividad 36 - Si la notificación se realizó correctamente y es Carta Informando cita: Ir a la actividad 44	1. Anexar el documento a file de denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documento actualizado Reintento de notificación Carta informando que la denuncia no procede Carta reiterando el cierre de la denuncia Carta de requerimiento Carta reiterativa a la empresa operadora Carta trasladando información del usario a la empresa operadora Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad Carta informando al usuario sobre el PAS Carta Informando cita	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	1. Carta informando que la denuncia no procede 2. Carta reiterando el cierre de la denuncia	Digital	35. Cerrar proceso. FIN	1. Cerrar el proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	1. Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad 2. Carta informando al usuario sobre el PAS	Digital	36. Cerrar proceso Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Cerrar el proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Solicitud de denuncia	Digital	37. Enviar respuesta a usuario indicando que procede aperturar denuncia	1. Enviar respuesta a usuario indicando que procede aperturar denuncia Notas: - Se proporciona el número de denuncia al usuario. - Esta actividad sólo se realiza si contamos con la dirección de correo electrónico.	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de denuncia aperturada	Digital	Usuario
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Solicitud de denuncia aperturada	Digital	38. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	1. Solicitud de denuncia 2. Documentación adicional	Digital	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	1. Solicitud de denuncia 2. Documentación adicional	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	1. Solicitud de denuncia 2. Documentación adicional	Digital	40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones	1. Enviar alerta de revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de solicitud de denuncia y documentación adicional	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Alerta de revisión de solicitud de denuncia y documentación adicional	Digital	41. Evaluar la denuncia y registrar acciones Evaluar la denuncia previa revisión de la respuesta de la empresa operadora o área interna, de corresponder, y registrar acciones - Si corresponde reaperturar denuncia: Ir a la actividad 54 - Si no corresponde reaperturar denuncia y es 1. Carta de requerimiento 2. Carta reiterativa 3. Carta informando al usuario sobre el PAS 4. Memorando de consulta interna 5. Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad 6. Carta trasladando información del usuario a empresa operadora 7. Carta reiterando el cierre de la denuncia Ir a la actividad 49 - Si no corresponde reaperturar denuncia, es Carta informando cita y se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 42 - Si no corresponde reaperturar denuncia, es Carta informando cita y no se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 49	1. Verificar si empresa operadora entrega información requerida a. En caso la empresa operadora no entregue información requerida: 2. Seleccionar si se requiere enviar reiterativo o no a.1. En caso requiere enviar reiterativo: 3. Generar/editar carta reiterativa de información a empresa operadora 4. Visar documento a.2 En caso no requiere enviar reiterativo: 5. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando incumplimiento de la resolución y que se evaluará un PAS 6. Visar carta de respuesta a usuario b. En caso la empresa operadora sí entregue información requerida: 7. Seleccionar si se requiere enviar memo de consulta interna b.1. En caso se requiere enviar memo de consulta interna 8. Generar/editar memorando de consulta interna 9. Visar documento b.2. En caso no se requiere enviar memo de consulta interna y se acredita cumplimiento o inejecutabilidad 10. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando cumplimiento o inejecutabilidad de la resolución 11. Visar carta de respuesta a usuario b.3. En caso no se requiere enviar memo de consulta interna y no se acredite cumplimiento o inejecutabilidad 12. Seleccionar si se requiere enviar reiterativo o no b.4. En caso requiere enviar reiterativo: 13. Generar/editar carta reiterativa de información a empresa operadora 14. Visar documento b.5. En caso no requiere enviar reiterativo: 15. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando incumplimiento de la resolución y que se evaluará un PAS 16. Visar carta de respuesta a usuario	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Sólo se reitera la solicitud de información de cumplimiento una vez para los casos en que la EO no responda la solicitud o responda pero no demuestre el cumplimiento cabal	Reapertura de denuncia Si no corresponde reaperturar denuncia: 1. Carta de requerimiento 2. Carta reiterativa 3. Carta informando al usuario sobre el PAS 4. Memorando de consulta interna 5. Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad 6. Carta trasladando información del usuario a empresa operadora 7. Carta reiterando el cierre de la denuncia 8. Carta informando cita	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Carta informando cita	Digital	42. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	43. Enviar fecha de cita a Usuario solicitante	1. Enviar fecha de cita a Usuario solicitante	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Fecha de cita	Digital	Usuario / Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Fecha de cita	Digital	Día de Cita 44. Derivar ejecución de cita a bandeja de Coordinador PAS TRASU	1. Derivar la ejecución de cita a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cita	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Cita	Digital	45. Alertar ejecución de cita a bandeja de Coordinador PAS TRASU	1. Enviar alerta de ejecución de cita a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Las citas se realizan en el día agendado	Alerta de ejecución de cita	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Alerta de ejecución de cita	Digital	46. Desarrollar cita	1. Desarrollar la cita con participación del usuario	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cita	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Cita	Digital	47. Generar y firmar acta - Si es acta física: Ir a la actividad 48 - Si es acta electrónica: FIN.	1. Generar Acta 2. Gestionar las firmas del Acta. Notas: - Firmantes: a. Presencial: Todos los participantes b.Virtual: Coordinador PAS o su reemplazante	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta firmada física o electrónica	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Acta firmada física	Digital	48. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta al Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Coordinador PAS TRASU		No	Para citas presenciales: Todos los participantes deben firmar el acta. Para citas virtuales: Sólo el Coordinador PAS o su reemplazante debe firmar el acta.	Acta firmada física	Digital	Asistente Administrativo de Archivo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	File de denunncia. Acta firmada electrónica	Digital	49. Actualizar estado de proceso - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 6 - Si no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 14	1. Actualizar estado de proceso para archivo	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de consulta interna	Digital	50. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente	1. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Memorando de consulta interna	Digital	área correspondiente
Coordinador PAS TRASU	Memorando de consulta interna	Digital	51. Derivar carga de respuesta a memo de consulta a bandeja de Coordinador PAS TRASU	1. Enviar carga de respuesta a memo de consulta a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carga de respuesta a memorando de consulta	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carga de respuesta a memorando de consulta	Digital	52. Alertar carga de respuesta a memo de consulta a Coordinador PAS TRASU Ir a la actividad 53	1. Enviar alerta de carga de respuesta a memo de consulta a Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carga de respuesta a memorando de consulta	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Alerta de carga de respuesta a memorando de consulta	Digital	53. Ingresar respuesta a memorando de consulta interna Ir a la actividad 39	1. Ingresar al sistema y enviar respuesta a memorando de consulta interna	Usuario	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Se debe ingresar respuesta a memorando de consulta interna al recibir la respuesta.	Respuesta a memorando de consulta interna	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Reapertura de denuncia	Digital	54. Reaperturar denuncia - Si es 1. Carta de requerimiento 2. Carta reiterativa 3. Carta informando al usuario sobre el PAS 4. Memorando de consulta interna 5. Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad 6. Carta trasladando información del usuario a empresa operadora 7. Carta reiterando el cierre de la denuncia Ir a la actividad 49 - Si es Carta informando cita y se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 42 - Si es Carta informando cita y no se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 49	1. Ingresar al sistema y reaperturar denuncia	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de denuncia reaperturada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de atención de denuncias	Sumatoria de días invertidos (Fecha de "cierre" de la denuncia expediente - Fecha de apertura de expediente denuncai) en la atención de todas las denuncias del período / Número de denuncias atendidas en el período	Días	Mensual	≤ 15 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Efectividad en la elaboración de las cartas (sólo actividades 17 y 19)	Cartas rechazadas por el Coordinador PAS TRASU / Total de cartas enviadas para revisión	Porcentaje	Mensual	Menor o igual al 15%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
% de denuncias atendidas en el plazo máximo de 15 días hábiles	denuncias atendidas en un máximo de 15 días hábiles / total de denuncias atendidas	Porcentaje	Mensual	Mayor o igua a 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Tiempo de estancia en bandeja de pendientes	Promedio (Día en que la documentación sale de la bandeja de pendientes - Día en que se recibe la documentación en la bandeja de pendientes)	Días hábiles	Diario	Menor a un día hábil	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Solicitudes rechazadas	Cantidad de solicitudes de denuncia rechazadas / Cantidad de solicitudes de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	≤ 15%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Demanda de Denuncias	Cantidad de Denunciasrecibidas por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción Denuncias	Cantidad de Denuncias resueltas por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Detección de incumplimiento de actos en primera instancia	Cantidad de denuncias sobre actos de la Empresa Operdora en primera instancia con incumplimiento / Cantidad de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	100%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Detección de incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU	Cantidad de denuncias sobre resoluciones del TRASU con incumplimiento / Cantidad de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	0%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 1)

Código:	A1-P02.3	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Revisión de Casos Especiales		
Objetivo del Proceso:	Determinar la existencia de infracción administrativa en los casos derivados al TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción del caso especial a la Secretaria Técnica de Solución de Reclamos hasta la evaluación de posible PAS		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU, Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
- P01.1 Recepción de Documentación/ Usuarios del OSIPTEL (puede ser recibido de distintas fuentes) - Recepción de caso especial por otras áreas y medios	Solicitud de apertura de caso especial	Físico/ Digital	- Para respuestas a cartas de requerimiento: Ir a la actividad 20 - Para respuestas a carta reiterativa de requerimiento: Ir a la actividad 41 - Para apertura de casos especiales: Ir a la actividad 1 1. Revisar y registrar solicitud de caso especial	1. Registrar datos de solicitud de caso especial (solicitante, tipo de caso, descripción, fecha de solicitud, entre otros). 2. Generar y editar carta de requerimiento. 3. Visar carta 4. Ingresar comentarios sobre caso especial Notas: - Los casos especiales pueden ser recibidos de distintas maneras (Correos electrónicos, cartas, entre otros)	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Caso especial registrado con carta de requerimiento	Físico/ Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Caso especial registrado	Digital	2. Crear ID de proceso del caso especial	1. Crear el proceso de caso especial y asignarle un ID	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Id de caso especial asignado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Id de caso especial asignado	Digital	3. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento en revisión"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta de requerimiento en revisión"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Estado de caso especial actualizado	Digital	4. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Coordinador PAS	1. Derivar revisión de carta de requerimiento a bandeja del Coordinador PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Revisión de carta de requerimiento en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta de requerimiento en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	5. Alertar revisión de carta de requerimiento a Coordinador PAS	1. Alertar al Coordinador PAS revisión de carta de requerimiento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de carta de requerimiento	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Caso especial registrado con carta de requerimiento / Carta de requerimiento subsanada	Digital	6. Revisar y aprobar o rechazar carta - Si se aprueba el documento: Ir a la actividad 11 - Si se rechaza el documento: Ir a la actividad 7	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo, ingresar observaciones, modificar documento con control de cambios e insertar comentarios Para aprobar documento: 3. Registrar decisión "aprobar", editar y visar documento	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	- Carta de requerimiento rechazada - Carta de requerimiento visada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento rechazado	Digital	7. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada por Coordinador PAS TRASU"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	8. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la carta de requerimiento rechazada al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta de requerimiento rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	9. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	1. Alertar el rechazo de la carta de requerimiento al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de rechazo de carta de requerimiento	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento rechazado	Digital	10. Subsanar carta de requerimiento. Ir a la actividad 3	1. Revisar motivo de rechazo y observaciones. 2. Generar nueva carta de requerimiento. 3. Visar carta de requerimiento. 4. Ingresar comentarios sobre caso especial, de corresponder 5. Actualizar datos del caso especial, de corresponder	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de requerimiento subsanada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento aprobada	Digital	11. Actualizar estado del caso especial	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta de requerimiento visada por Coordinador PAS"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	12. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar carta de requerimiento visada por Coordinador PAS a bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Revisión de carta de requerimiento en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento aprobada en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	13. Alertar revisión de carta aprobada por Coordinador PAS a Secretario Técnico de Sol. Reclamos	1. Alertar revisión de carta de requerimiento al Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de carta de requerimiento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento aprobada en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	14. Revisar y firmar o rechazar carta de requerimiento - Si se aprueba el documento: Ir a la actividad 18 - Si se rechaza el documento: Ir a la actividad 15	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo, ingresar observaciones, modificar documento con control de cambios e insertar comentarios Para aprobar documento: 3. Registrar decisión "aprobar", editar y firmar documento	Usuario	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	- Carta de requerimiento rechazada por Secretario Técnico de Solución de Reclamos - Carta de requerimiento firmada por Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	- Especialista Legal de Sanciones (Cuando es rechazado) - P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos (Cuando es aprobado)
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento rechazado	Digital	15. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada por Secretario Técnico de Solución de Reclamos"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Estado de caso especial actualizado	Digital	16. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la carta de requerimiento rechazada al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Subsanación de carta de requerimiento en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	17. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	1. Derivar la carta de requerimiento rechazada al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación. Ir a la actividad 10	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de subsanación de carta de requerimiento	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento firmada	Digital	18. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento firmada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Caso especial con carta de requerimiento firmada"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento firmada	Digital	19. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Documentos por Notificar de Trámite Documentario. Luego de 5 días hábiles de haber sido notificada la carta de requerimiento, ir a la actividad 20.	1. Derivar carta de requerimiento firmada a bandeja de documentos por notificar e ir al "P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos".	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta de requerimiento firmada en bandeja de documentos por notificar	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
- Empresa Operadora involucrada con el caso especial (cuando se responde carta de requerimiento) - Analista de Trámite Documentario del TRASU (cuando vence el plazo a partir de la fecha de notificación a empresa operadora)	- Respuesta a Carta de requerimiento - Plazo de vencimiento de respuesta a requerimiento	Digital	20. Derivar caso especial a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la tarea para analisis de información de caso especial y registrar acciones respecto al caso a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Análisis de información de caso especial y registro de acciones en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones
- Empresa Operadora involucrada con el caso especial (cuando se responde carta de requerimiento, reiterativa o prórroga) - Analista de Trámite Documentario del TRASU (cuando vence el plazo a partir de la fecha de notificación a empresa operadora)	Análisis de información de caso especial en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	21. Analizar información de caso especial y registrar acciones respecto al caso - Si el caso no constituye infracción administrativa: Ir a la actividad 22 - Si el caso constituye una infracción administrativa: Ir a la actividad 43 - Si se emite carta reiterativa o carta de respuesta a solicitud de prórroga : Ir a la actividad 25	1. Revisar respuesta sobre caso especial 2. Registrar si es una infracción o no Para cuando el caso no constituye una infracciòn administrativa: 3. Seleccionar motivo e ingresar comentarios a ser enviado al solicitante Para cuando el caso sí constituye una infracciòn administrativa: 4. Seleccionar el tipo de infracción e ingresar fecha de infracción Para emitir carta reiterativa: 5. Generar/editar carta reiterativa Para emitir carta de respuesta a solicitud de prórroga: 6. Generar/editar carta de respuesta Notas: - Sólo se puede emitir una carta reiterativa por una única vez	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El Plazo que tiene una EO para responder una carta de requerimiento de información por un caso especial es de cinco (5) días hábiles. 2. Sólo se envía la carta de reiteración por una única vez; ya sea porque la EO no respondió o porque respondió parcialmente.	- Caso especial no constituye infracción - Caso especial reportado como infracción - Carta reiterativa/prórroga enviado para revisión	Digital	- Solicitante (Cuando no constituye infracción) - Especialista Legal de Sanciones (Cuando es rechazado) - P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos (Cuando es aprobado)
Especialista Legal de Sanciones	Caso Especial registrado como que no constituye infracción administrativa	Digital	22. Actualizar estado de proceso de caso especial	1. Actualizar el estado a "Caso Especial no constituye infracción administrativa"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Caso Especial registrado como que no constituye infracción administrativa	Digital	23. Informar que caso especial no es una infracción a solicitante	1. Informar que el caso especial no constituye infracción administrativa al solicitante según el medio que corresponda	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Envío de información que caso especial no constituye infracción administrativo	Digital	Usuario
Especialista Legal de Sanciones	Caso Especial registrado como que no constituye infracción administrativa	Digital	24. Cerrar solicitud de caso especial	1. Cerrar el proceso de caso especial	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Proceso de caso especial cerrado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Carta reiterativa/prórroga enviado para revisión	Digital	25. Actualizar estado de caso especial a "Carta reiterativa/prórroga en revisión"	1. Actualizar estado a "Carta reiterativa/prórroga en revisión"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Estado de caso especial actualizado	Digital	26. Derivar carta reiterativa/prórroga a bandeja de Coordinador PAS	1. Derivar tarea para revisión de carta reiterativa/prórroga a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	27. Alertar revisión de carta reiterativa/prórroga a Coordinador PAS	1. Alertar revisión de carta reiterativa/prórroga a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta para revisión de carta reiterativa/prórroga al Coordinador PAS TRASU	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	28. Revisar y aprobar o rechazar carta - Si se aprueba el documento: Ir a la actividad 33 - Si se rechaza el documento: Ir a la actividad 29	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo, ingresar observaciones, modificar documento con control de cambios e insertar comentarios Para aprobar documento: 3. Registrar decisión "aprobar", editar y visar documento	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	- Carta reiterativa/prórroga rechazada - Carta reiterativa/prórroga aprobada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga rechazada	Digital	29. Actualizar estado de caso especial a "Carta reiterativa/prórroga rechazada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta reiterativa/prórroga rechazada por Coordinador PAS TRASU"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	30. Derivar carta reiterativa/prórroga a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la carta reiterativa/ prórroga rechazada al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta de reiterativa/ prórroga rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga rechazada en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	31. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	1. Alertar el rechazo de la carta de reiterativa/prórroga al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación. Ir a la actividad 32	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta para rechazo de carta reiterativa/prórroga al Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga rechazada en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	32. Subsanar carta reiterativa/ prórroga. Ir a la actividad 25	1. Revisar motivo de rechazo y observaciones. 2. Generar nueva carta reiterativa/prórroga 3. Visar carta reiterativa/prórroga 4. Ingresar comentarios sobre caso especial, de corresponder 5. Actualizar datos del caso especial, de corresponder	Usuario	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta reiterativa/prórroga enviado para revisión	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga aprobada	Digital	33. Actualizar estado de proceso de caso especial	1. Actualizar estado a "Carta reiterativa / prórroga visada por Coordinador PAS"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	34. Derivar carta reiterativa/prórroga a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar tarea para revisión de carta reiterativa/prórroga a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Revisión de carta reiterativa en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	35. Alertar revisión de carta visado por Coordinador PAS a Secretario Técnico de Sol. Reclamos	1. Alertar revisión de carta reiterativa/prórroga a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de carta reiterativa al Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	36. Revisar y firmar o rechazar carta de requerimiento - Si se aprueba el documento: Ir a la actividad 40 - Si se rechaza el documento: Ir a la actividad 37	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo, ingresar observaciones, modificar documento con control de cambios e insertar comentarios Para aprobar documento: 3. Registrar decisión "aprobar", editar y firmar documento	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	- Carta reiterativa/prórroga rechazada - Carta reiterativa/prórroga firmada	Digital	- Especialista Legal de Sanciones (Cuando es rechazado) - P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos (Cuando es aprobado)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga rechazada	Digital	37. Actualizar estado de caso especial a "Carta reiterativa/prórroga rechazada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta reiterativa/prórroga rechazada por Secretario Técnico de Solución de Reclamos"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	38. Derivar carta reiterativa/prórroga a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar rechazo de la carta reiterativa/ prórroga al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Rechazo de carta reiterativa/prórroga en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	39. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento. Ir a la actividad 32	1. Alertar rechazo de la carta reiterativa/ prórroga al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de rechazo de carta reiterativa/prórroga al Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta reiterativa/prórroga firmada	Digital	40. Actualizar estado de proceso de caso especial	1. Actualizar estado a "Caso Especial con carta reiterativa/prórroga firmada"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de documento por notificar	Digital	41. Derivar carta reiterativa/prórrogaa bandeja de Documentos por Notificar de Trámite Documentario. Luego de 5 días hábiles de haber sido notificada la carta de requerimiento ir a la actividad 42	1. Derivar carta reiterativa/prórroga firmada a bandeja de documentos por notificar e ir al "P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta de requerimiento firmada en bandeja de documentos por notificar	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	- Respuesta a Carta de reiterativa/prórroga - Plazo de vencimiento de respuesta a reiterativa/prórroga	Digital	42. Derivar caso especial a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la tarea para analisis de información de caso especial y registrar acciones respecto al caso a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Análisis de información de caso especial y registro de acciones en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Caso Especial con posible infracción	Digital	43. Actualizar estado de proceso de caso especial. Ir al "P04.2. Imposición de sanciones del TRASU"	1. Actualizar estado a "Caso Especial con posible infracción"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Caso especial con posible infracción	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de atención de casos especiales	Sumatoria de días invertidos (Fecha de registro del resultado en el sistema - fecha de registro del caso especial) en la atención de todos los casos especiales / Número de casos especiales atendidas en el período	días	Semestral	Menor o igual a 20 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Demanda de Casos Especiales	Cantidad de Casos Especiales recibidos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción de Casos Especiales	Cantidad de Casos Especiales resueltos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Media		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Media		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 1)

Código:	A1-P02.4.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Elaboración del Acta de Sesión		
Objetivo del Proceso:	Gestionar las actas de sesiones debidamente generadas, corregidas, revisadas y aprobadas.		
Alcance del Proceso:	Inicia con la creación de un acta de sesión y termina con la firma de las mismas por parte del Vocal		
Responsables:	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Coordinador Legal y Vocales		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento Interno del TRASU / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo / 5. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. Al final del día de sesión	Resoluciones firmadas el día de sesión	Digital	1. Crear ID de proceso de acta de sesión	1. Crear ID de proceso de acta de sesión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. La generación del acta de sesión se realiza al final del día 2. El ID del proceso del acta de sesión se crea al final del día de sesión	Registro de ID en el sistema	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Resoluciones firmadas el día de sesión	Digital	2. Obtener resoluciones firmadas en día de sesión	1. Obtener resoluciones firmadas en día de sesión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Resoluciones firmadas en día de sesión	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Resoluciones firmadas el día de sesión	Digital	3. Crear acta de sesión	1. Crear acta de sesión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Acta de sesión	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Acta de sesión	Digital	4. Derivar revisión de acta de sesión a bandeja de Coordinador Legal	1. Derivar revisión de acta de sesión a bandeja de Coordinador Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Acta de sesión	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Acta de sesión	Digital	5. Alertar a Coordinador Legal revisión de acta de sesión	1. Enviar alerta a Coordinador Legal revisión de acta de sesión	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de acta de sesión	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Acta de sesión / Alerta de revisión de acta de sesión	Digital	6. Revisar acta y registrar acciones a realizar - Si existen resoluciones con error: Ir a la actividad 7. - Para firmar el acta de sesión: Ir a la actividad 9	1. Revisar acta de sesión Para actas correctas: 2. Confirmar y firmar acta de sesión para firma de vocal Para actas con errores: 3. Modificar o levantar las observaciones de las actas: a. Registrar reclamos con la información correspondiente así como el sentido del voto b. Modificar o eliminar los datos de los reclamos y el sentido de los votos y corregir, de corresponder (Esta información actualiza la base de datos en el Sistema) 4. Actualizar acta de sesión 5. Registrar tipo de error en resoluciones	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Se revisa si existen votos en discordia o singular, los mismos que deben quedar registrados en el acta	Resoluciones con errores / Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador Legal	Resoluciones con errores / Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	7. Detener notificación de resoluciones, de corresponder	1. Detener notificación de resoluciones, de corresponder	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro de resoluciones con notificación detenida.	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Resoluciones con errores / Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	8. Actualizar estado de expediente. FIN	1. Actualizar estado de expediente. FIN	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Expediente actualizado.	Digital	P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Coordinador Legal	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	9. Derivar revisión de acta de sesión a bandeja de vocal	1. Derivar revisión de acta de sesión a bandeja de vocal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	Vocal
Coordinador Legal	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	10. Alertar a vocal revisión de acta de sesión	1. Enviar alerta a vocal revisión de acta de sesión	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Acta de sesión	Digital	Vocal
Coordinador Legal	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal / Alerta de revisión de Acta de sesión	Digital	11. Revisar el acta y rechazar o firmar Si la decisión es rechazar: Ir a la actividad 12 Si la decisión es aprobar: Ir a la actividad 16	1. Revisar acta de sesión Para actas aprobadas: 2. Firmar acta Para actas rechazadas: 3. Rechazar acta 4. Indicar observaciones 5. Seleccionar motivo de rechazo	Usuario	Vocal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El Vocal(es) podrá (n) firmar el acta de sesión a más tardar en la siguiente sesión programada. 2. En el caso de una sala colegiada, el acta la firman los 3 vocales a más tardar en la siguiente sesión programada.	Acta de sesión rechazada o Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	Vocal
Vocal	Acta de sesión rechazada	Digital	12. Actualizar estado de proceso a "Acta Rechazada"	1. Actualizar estado de proceso a "Acta Rechazada"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro actualizado en el sistema de Acta de sesión rechazada	Digital	Vocal
Vocal	Acta de sesión rechazada	Digital	13. Derivar acta de sesión observada a bandeja de Coordinador Legal	1. Derivar acta de sesión observada a bandeja de Coordinador Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Acta de sesión rechazada	Digital	Coordinador Legal
Vocal	Acta de sesión rechazada	Digital	14. Alertar revisión de acta de sesión observada a Coordinador Legal	1. Enviar alerta de revisión de acta de sesión observada a Coordinador Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Acta de sesión	Digital	Coordinador Legal
Vocal	Acta de sesión rechazada / Alerta de revisión de Acta de sesión	Digital	15. Subsanar acta de sesión. Ir a la actividad 9.	1. Ingresar al sistema 2. Subsanar acta de sesión	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de sesión subsanada	Digital	Coordinador Legal
Vocal	Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	16. Actualizar estado de proceso a "Acta firmada por vocal"	1. Actualizar el estado del proceso a "Acta firmada por vocal"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	En caso de Sala colegiada, se debe actualizar el estado del proceso, una vez que ha sido firmado por los tres vocales	Registro actualizado en el sistema de Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	Vocal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Vocal	Registro actualizado en el sistema de Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	17. Cerrar proceso de acta de sesión. FIN	1. Cerrar el proceso de acta de sesión. FIN	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro actualizado en el sistema de Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	Coordinador Legal

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
% Actas sin erorres	Cantidad de actas en donde no se detectaron errores / Total de actas	porcentaje	Mensual	Mayor o igual al 95%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Cantidad promedio de resoluciones por acta	Promedio de la cantidad de resoluciones incluidas en las actas	Cantidad	Mensual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Firmar un acta de sesión con errores	Baja		Media		

Ficha Técnica Nivel 2

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 1)

Código:	A1 P03.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos		
Objetivo del Proceso:	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente		
Alcance del Proceso:	El proceso se inicia con la recepción de resoluciones y otros documentos a notificar y termina en la notificación a los involucrados		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Despacho y Secretaria de Tramite Documentario del TRASU		
TUPA (Si / No)	Si		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P02.3. Revisión de Casos Especiales/ P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación/ P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era Instancia)/ P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da Instancia)	Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios/ Notificación Invalida registrada por despachar	Digital	1. Crear ID de proceso de notificación de documento - Si el tipo de notificación es por una Solicitud de una Notificación Inválida : Ir a la actividad 53 - Si el tipo de notificación es por Resolución/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios Y Si es sobre una Resolución Final: Ir a la actividad 2 - Si el tipo de notificación es por Resolución/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios Y Si no es sobre una Resolución Final y Si pertenece a una Notificación Electrónica: Ir a la actividad 4 -Si el tipo de notificación es por Resolución/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios Y Si no es sobre una Resolución Final y Si pertenece a una Notificación Física Ir a la actividad 15	1. Crear el ID del proceso de notificación de documento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. 2. La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la	ID de proceso de notificación de documento 1. Solicitud de una Notificación Inválida 2. Resoluciones 3. Proveídos de anulación de expediente 4. Proveídos de encauzamiento 5. Cartas a Empresa Operadora 6. Cartas a Usuarios	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	ID de proceso de notificación de documento 1. Resoluciones	Digital	2. Obtener si se emitió resolución de trámite previamente - Si la Resolución final cuenta con resolución de trámite previa : Ir a la actividad 3 - Si la Resolución final no cuenta con resolución de trámite previa y Si pertenece a una Notificación Electrónica: Ir a la actividad 4 - Si la Resolución final no cuenta con resolución de trámite previa y Si pertenece a una Notificación Física: Ir a la actividad 15	1. Obtener si se emitió una resolución de trámite previamente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Resultado de búsqueda respecto a si se emitió una resolución de trámite previamente	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	ID de proceso de notificación de documento con resolución de trámite previo 1. Resoluciones	Digital	3. Obtener última dirección notificada con éxito en resolución de trámite - Si la última notificación de la resolución de trámite pertenece a una publicación por Edicto: Ir a la actividad 40 - Si la última notificación de la resolución de trámite no pertenece a una publicación por Edicto y Si pertenece a una Notificación Electrónica: Ir a la actividad 4 - Si la última notificación de la resolución de trámite no pertenece a una publicación por Edicto y Si pertenece a una Notificación Física: Ir a la actividad 15	1. Obtener la última dirección notificada con éxito de la resolución de trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Resultado de la dirección de notificación de la resolución de trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	ID de proceso de notificación de documento 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	4. Construir el correo de envío de la notificación	1. Construir el correo de envío de la notificación a. Se consideran los datos citados en la OM-35	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Correo electrónico a notificar 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Correo electrónico a notificar 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	5. Enviar documento a destinatario	1. Enviar la documentación al destinatario correspondiente a. Se envía el documento a destinatario según corresponda (EO y/o USU y/o 2da EO para los casos de portabilidad)	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Correo electrónico enviado 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Correo electrónico enviado 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	6. Guardar fecha y hora de envío de notificación electrónica	6. Guardar la fecha y hora de envío de notificación electrónica	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Fecha y Hora de envío almacenadas	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Fecha y Hora de envío almacenadas	Digital	7. Crear constancia del correo de envío de notificación electrónica	1. Crear una constancia del correo enviado de notificación electrónica	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Constancia de envío creada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

FOLIO: 643

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Constancia de envío creada	Digital	8. Anexar la constancia del correo de envío de la notificación al expediente electrónico En Paralelo: - Si es una notificación electrónica infructuosa: Ir a la actividad 14 - Si no es una notificación electrónica infructuosa: Ir a la actividad 12 - Ir a la actividad 9	1. Anexar la constancia del correo de envío de la notificación al expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Constancia de envío anexada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Constancia de envío anexada	Digital	9 Obtener confirmación de llegada de correo electrónico a bandeja de destinatario	1. Obtener la confirmación de llegada del correo electrónico a la bandeja de destinatario. Notas: - Se obtiene confirmación de recepción de correo de envío de la notificación, independientemente de que el correo haya sido abierta, leída o descargada por la EO y/o USU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificación electrónica exitosa	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación electrónica exitosa	Digital	10. Guardar fecha y hora de confirmación de recepción de notificación electrónica	1. Guardar la fecha y hora de confirmación de recepción de la notificación electrónica	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Fecha y Hora de la confirmación almacenadas	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Fecha y Hora de la confirmación almacenadas	Digital	11. Crear constancia de recepción de notificación electrónica - Si es una notificación electrónica infructuosa: Ir a la actividad 14 - Si no es una notificación electrónica infructuosa: Ir a la actividad 12	1. Crear una constancia de recepción de la notificación electrónica	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Constancia de recepción de la notificación electrónica creada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación exitosa	Digital	12. Anexar constancia de recepción de notificación electrónica al Expediente Electrónico	1. Anexar la constancia de recepción de la notificación electrónica al Expediente Electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Constancia de recepción anexada al expediente electrónico	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación exitosa	Digital	13. Actualizar estado de proceso de notificación. FIN	1. Actualizar el estado del proceso de notificación Notas: - Estado: Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificacion completa (EO y/o USU)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación electrónica infructuosa	Digital	14. Actualizar estado de proceso de notificación - Si la documentación pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 40 - Si la documentación no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 15	1. Actualizar el estado del proceso de notificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que correspondan, en el caso de resoluciones.	Estado de la notificación actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	ID de proceso de notificación de documento	Digital	15. Actualizar estado de proceso de notificación	1. Actualizar el estado del proceso de notificación a Documento por Notificar (Físico)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado a Documento por Notificar (Físico)	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a Documento por Notificar (Físico)	Digital	16. Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho	1. Derivar la notificación física a la bandeja de Solicitud de Despacho	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Si no se recibe respuesta a la notificación electrónica (transcurridos dos días hábiles), de acuerdo a la norma, se procede con la notificación física.	Notificación física derivada a la bandeja de Solicitud de Despacho	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación física derivada a la bandeja de Solicitud de Despacho	Digital	17. Crear cargo de notificación físico con la dirección que corresponda	1. Crear el cargo de notificación física con la dirección que corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Cargo de notificación física creada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Cargo de notificación física creada	Digital	18. Confirmar impresión de documento físico a notificar	1. Confirmar para la impresión de los documentos físicos a notificar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Confirmación para la impresión de los documentos físicos	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Confirmación para la impresión de los documentos físicos	Digital	19. Imprimir documento físico a notificar	1. Imprimir la documentación física a notificar, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Para las resoluciones, se debe imprimir 1 cargo de recepción física y una copia de la resolución	Documentación impresa para notificar	Física	Asistente Administrativo de Despacho
Asistente Administrativo de Despacho	Documentación impresa para notificar	Física	20. Confirmar despacho	1. Confirmar en el sistema el despacho físico a realizar	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Confirmación para el despacho físico a realizar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Despacho	Confirmación para el despacho físico a realizar	Digital	21. Guardar fecha de despacho física registrada	1. Guardar la fecha de despacho física registrada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Fecha de despacho físico almacenada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Fecha de despacho físico almacenada	Digital	22. Generar reporte de documentos a notificar (registrados con la fecha de despacho)	1. Generar un reporte de documentos a notificar, registrados con la fecha de despacho	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Reporte de documentos a despachar	Digital	Asistente Administrativo de Despacho
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Reporte de documentos a despachar	Digital	23. Preparar y entregar la documentación a notificar al proveedor del Servicio de Mensajería	1. Engrapar, clasificar y ordenar los documentos impresos en Servicio Local y Nacional, junto con reporte generado por el sistema 2. Entregar el lote de documentos impresos con las guías de recojo de la documentación entregada.	Manual	Asistente Administrativo de Despacho		No	No	Documentos preparados a notificar	Física	Proveedor de Mensajería

FOLIO: 645

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de Despacho	Documentos entregados para notificar	Digital	24. Actualizar estado de notificación En Paralelo: - Ir a la actividad 26 - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: FIN - Si no se realizó la transferencia de datos y documentos: Ir a la actividad 25	1. Actualizar el estado de la notificación a Documento Despachado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado a Documento Despachado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a Documento Despachado	Digital	25. Enviar alerta para transferencia de datos y documentos despachados - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: FIN - Si no se realizó la transferencia de datos y documentos: Ir a la actividad 25	1. Enviar alerta para la transferencia de datos y documentos despachados Notas: - La alerta se remite al Proveedor de Mensajería, Asistente Administrativo de Despacho y Analista de Tramite Documentario del TRASU.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta para la transferencia de datos y documentos despachados	Digital	1. Proveedor de Mensajería 2. Asistente Administrativo de Despacho 3. Analista de Tramite Documentario del TRASU.
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Datos y documentación entregada por el proveedor firmados	Digital	26. Guardar datos y documentos transferidos por el proveedor de mensajería	1. Guardar los datos y documentos transferidos por el proveedor de mensajería	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	El proveedor de Mensajería deberá transferir los datos y documentos requeridos. El plazo de notificación y devolución por servicio (Local y Nacional) será el estipulado en el contrato.	Datos y documentos transferidos por el proveedor guardados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Datos y documentos transferidos por el proveedor guardados	Digital	27. Anexar cargo de notificación física al expediente electrónico	1. Anexar los cargos de notificación física al expediente electrónic	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Cargos de notificaciones física anexadas al expediente electrónico 2. Cargos de notificaciones física anexadas al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Cargos de notificaciones física anexadas al expediente electrónico	Digital	28. Guardar fecha y hora de transferencia de datos de entrega de documentos	1. Guardar la fecha y hora de transferencia de datos de entrega de los documentos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Fecha y hora de transferencia de datos guardados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Fecha y hora de transferencia de datos guardados	Digital	29. Verificar constancia de notificación física y confirmar o registrar incidencias - Si existe alguna incidencia con los cargos: Ir a la actividad 30 - Si no existe alguna incidencia con los cargos y Si es documentación física: Ir al proceso P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación exitosa y Si no pertenece a una resolución de trámite: Ir a la actividad 31 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación exitosa y Si pertenece a una resolución de trámite: Ir a la actividad 32 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación infructuosa y Si pertenece a una resolución Final con Resolución de Trámite previo: Ir a la actividad 40 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación infructuosa, Si no pertenece a una resolución Final con Resolución de Trámite previo y Si no pertenece a una primera notificación infructuosa: Ir a la actividad 40 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación infructuosa, Si no pertenece a una resolución Final con Resolución de Trámite previo, Si pertenece a una primera notificación infructuosa y Si pertenece a una Resolución: Ir a la actividad 35 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación infructuosa, Si no pertenece a una resolución Final con Resolución de Trámite previo, Si pertenece a una primera notificación infructuosa y Si no pertenece a una Resolución: FIN	1. Contrastar el reporte de entrega de notificaciones del Servicio de Mensajería con los cargos físicos recibidos 2. Revisar si existe incidencias en los cargos físicos recibidos y clasificar en dos bloques: Cargos sin Incidencias y Cargos Observados (cargos con enmendaduras, incluyendo aquellos faltantes en la entrega). 3. Ingresar al Sistema **Si existe incidencia** 4.Registrar las observaciones de los cargos de las notificaciones físicas en el sistema 5. Requerir la subsanación de la documentación observada **Si no existe incidencia** 6. Dar conformidad a la documentación recibida	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. El proveedor de Mensajería debe transferir los datos y documentos requeridos 2. El plazo de notificación y devolución por servicio (Local y Nacional) será el estipulado en el contrato de mensajería 3. Aleatoriamente, ingresar a la bandeja "Notificaciones del proveedor" y verificar los datos y documentos transferidos por el proveedor: a. Estado (Exitosa o infructuosa) b. Cargos de notificación digitalizado c. Fechas de Notificación d. Otros datos 4. Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que le correspondan 5. Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que le correspondan	1. Observaciones a la documentación recibida registradas 2. Conformidad a la documentación recibida	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Despacho	Observaciones a la documentación recibida registradas	Digital	30. Comunicar las observaciones al proveedor de mensajería En Paralelo: - Ir a la actividad 26 - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: FIN - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: Ir a la actividad 25	1. Comunicar las observaciones al proveedor de mensajería	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de subsanación de observaciones	Digital	Proveedor de Mensajería
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación exitosa no pertenece a una resolución de trámite	Digital	31. Actualizar estado de proceso de notificación. FIN	1. Actualizar el estado de procesos de notificación Notas: - Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificación completa (EO y/o USU)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado a estado Documento Notificado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Notificación exitosa pertenece a una resolución de trámite	Digital	32. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación	1. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	33. Alertar cargo de notificación físico a Asistente Legal resolutor del expediente	1. Alertar cargo de notificación física a Asistente Legal resolutor del expediente	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta sobre cargo de notificación al Asistente Legal resolutor del expediente	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Alerta sobre cargo de notificación al Asistente Legal resolutor del expediente	Digital	34. Actualizar estado de proceso de notificación - Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN	1. Actualizar el estado del proceso de notificación Notas: - Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificación completa (EO y/o USU)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizada a Documento Notificado	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Resolución a notificar con una notificación infructuosa	Digital	35. Derivar búsqueda de direcciones a bandeja de Secretaria de Trámite Documentario TRASU	1. Derivar la búsqueda de direcciones a la bandeja de la Secretaria de Tramite Documentario TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes-y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Derivación a bandeja de Secretaria Técnica de Trámite Documentario TRASU	Digital	Secretaria de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Resolución a notificar con una notificación infructuosa	Digital	36. Alertar a Secretaria de Trámite Documentario TRASU búsqueda de direcciones alternativas	1. Enviar alerta a Secretaria de Tramite Documentario TRASU sobre las búsquedas pendientes	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes-y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre búsquedas pendientes en bandeja	Digital	Secretaria de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre búsquedas pendientes en bandeja	Digital	37. Realizar búsqueda de direcciones alternativas - Si existe dirección alterna a notificar: Ir a la actividad 38 - Si no existe dirección alterna a notificar: Ir a la actividad 40	1. Realizar la búsqueda de direcciones de alternativas	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes-y sistema de sanciones (Alternativa 2)	En caso exista dirección de instalación y dirección de facturación, el sistema debe elegir la dirección de instalación para la notificación.	Resultado de la búsqueda de direcciones alternativas	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes-y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Resultado de la búsqueda de direcciones alternativas	Digital	38. Actualizar estado de proceso de notificación	1. Actualizar el estado del proceso de notificación a Documento por notificar (Físico)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes-y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizada a Documento por notificar (Físico)	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes-y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizada a Documento por notificar (Físico)	Digital	39. Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho - Regresar a la actividad 17	1. Derivar la notificación física a la bandeja de Solicitud de Despacho del Asistente Administrativo de Despacho	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes-y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificación física derivada a la bandeja del Asistente Administrativo de Despacho	Digital	Asistente Administrativo de Despacho
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Resultado de la búsqueda de direcciones alternativas	Digital	40. Actualizar estado de proceso de notificación	1. Actualizar el estado del proceso de notificación a Documento por publicar edicto	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes-y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizada a Documento por publicar edicto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes-y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizada a Documento por publicar edicto	Digital	41.Derivar notificación a publicación de edicto a bandeja de Analista de Trámite Documentario TRASU	1. Derivar las notificaciones a publicar por Edicto a la bandeja del Analista de Trámite Documentario TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes-y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificación a publicar por edicto derivada a la bandeja del Analista de Trámite Documentario TRASU	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación a publicar por edicto derivada a la bandeja del Analista de Trámite Documentario TRASU	Digital	42. Alertar notificación infructuosa para publicación de edicto a Analista de Trámite Doc. TRASU	1. Alertar al Analista de Tramite Documentario TRASU sobre notificación infructuosa a publicar por edicto.	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes-y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre pendiente publicación por edicto	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre pendiente publicación por edicto	Digital	43. Confirmar las notificaciones a publicar por edicto	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Publicación por Edicto" 3. Seleccionar las notificaciones a publicar y registrar el Nro. de Edicto 4. Dar clic a "Publicar"	Usuario	Analista de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes-y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificaciones a publicar por edicto confirmados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes-y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Analista de Trámite Documentario TRASU	Notificaciones a publicar por edicto confirmados	Digital	44. Enviar lista de notificaciones a realizar al proveedor	1. Enviar la lista de notificaciones a realizar por el proveedor	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	El plazo para la publicación por edicto es de 1 a 7 días hábiles	Lista enviada al proveedor de edicto	Digital	Proveedor de Edicto
Proveedor de Edicto	Lista enviada al proveedor de edicto	Digital	45. Verificar la publicación en el periódico y la publicación en portal institucional - Si la publicación es conforme: Ir a la actividad 47 - Si la publicación no es conforme: Ir a la actividad 46	1. Ingresar al portal institucional 2. Verificar si se realizó la publicación correctamente 3. Comprar el periódico del proveedor de la publicación por edicto 4. Verificar si se realizó la impresión correctamente 5. Seleccionar resultado de la verificación	Usuario	Analista de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Resultado de la verificación de la publicación por edicto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Analista de Trámite Documentario

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Analista de Trámite Documentario TRASU	Resultado de la verificación de la publicación por edicto	Física	46. Gestionar la correcta publicación de las resoluciones - Regresar a la actividad 45	1. Gestionar la correcta publicación de las resoluciones, con quien corresponda	Manual	Analista de Trámite Documentario TRASU		No	No	Publicación remitida para subsanación	Física	1. Proveedor de Edicto 2. OCRI
Analista de Trámite Documentario TRASU	Resultado de la verificación de la publicación por edicto	Digital	47. Derivar registro de fecha de publicación de edicto a bandeja de Analista de Trámite Doc. TRASU	1. Derivar el registro de la fecha de publicación de edicto a la bandeja del Analista de Trámite Documentario TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de la fecha de publicación de edicto derivado	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Registro de la fecha de publicación de edicto derivado	Digital	48. Alertar registro de fecha de publicación de edicto a Analista de Trámite Documentario TRASU	1. Alertar sobre el registro de la fecha de publicación de edicto al Analista de Trámite Documentario TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre registro de la fecha de publicación de edicto	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre registro de la fecha de publicación de edicto	Digital	49. Registrar fecha de publicación y cargar pdf en cada exped. Electrónico	1. Registrar la fecha de publicación y carga el pdf en cada expediente electrónico	Usuario	Analista de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Registro de la fecha de publicación en el sistema 2. PDF cargado en cada expediente electrónico o cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	PDF cargado en cada expediente electrónico o cuaderno auxiliar	Digital	50. Actualizar estado de notificación - Si es una relación de trámite: Ir a la actividad 51 - Si no es una relación de trámite: Ir a la actividad: FIN	1. Actualizar el estado de la notificación Notas: - Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificación completa (EO y/o USU)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado a Documento Notificado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documento notificado perteneciente a una resolución de tramite	Digital	51. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación	1. Actualizar la bandeja del Asistente Legal resolutor del expediente con fecha de notificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	52. Alertar cargo de notificación físico a Asistente Legal resolutor del expediente - Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de la Resolución. FIN	1. Alertar sobre el cargo de la notificación física al Asistente Legal resolutor del expediente	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Luego de 5 días hábiles a partir de su publicación, se deriva la resolución de trámite.	Alerta sobre el cargo de la notificación física al Asistente Legal	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de la Resolución
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Solicitud de una Notificación Inválida	Digital	53. Derivar solicitud de notificación inválida a Analista de Trámite Documentario del TRASU	1. Derivar la solicitud de notificación inválida al Analista de Trámite Documentario del TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de notificación inválida derivada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

FOLIO: 648

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Solicitud de notificación inválida derivada	Digital	54. Alertar solicitud de notificación inválida a Analista de Trámite Documentario del TRASU	1. Alertar sobre la solicitud de notificación inválida a Analista de Trámite Documentario del TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la solicitud de notificación inválida	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre la solicitud de notificación inválida	Digital	55. Actualizar datos de notificación y derivar a Asistente Administrativo de Despacho	1. Revisar datos de la solicitud (Motivo, tipo derror , dirección correcta, entre otros). 2. De corresponder, actualizar dirección a notificar (no reemplaza dirección inicial) 3. Registrar comentarios para el Asistente Administrativo de Despacho	Usuario	Analista de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Datos de notificación actualizados y notificados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Analista de Trámite Documentario TRASU	Datos de notificación actualizados y notificados	Digital	56. Actualizar estado de proceso de notificación	1. Actualizar el estado del proceso de notificación a "Documento por despachar"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado del proceso de notfiicación actualizado a "Documento por despachar"	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado del proceso de notfiicación actualizado a "Documento por despachar"	Digital	57. Alertar a proveedor notificación inválida de documento	1. Alertar al proveedor sobre la notificación inválida del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre notificación inválida del documento	Digital	Proveedor de Mensajería
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre notificación inválida del documento	Digital	58. Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho - Regresar a la actividad 17	1. Derivar la notificación física a la bandeja Solicitud de Despacho Notas: - Se deriva la notificación con la nueva dirección ingresada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificación física derivada a bandeja Solicitud de despacho	Digital	Asistente Administrativo de Despacho

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA y RQJ notificados en plazo	Cantidad de documentos notificados en plazo / Cantidad de documentos notificados	porcentaje	mensual	Mayor al 85 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes RA o RQJ notificados que llegan a la instancia de publicación por edicto	Cantidad de documentos publicados por edicto/ Cantidad de documentos notificados	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA o RQJ con notificación infructuosa	Cantidad de documentos con notificaciones infructuosas/ Cantidad de documentos notificaciones	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA o RQJ con notificación inválida	Cantidad de documentos con notificación invalidas / Cantidad de documentos Notificados	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Tiempo promedio que demanda notificar una resolución de expedientes RA o RQJ (Notificación Física)	Tiempo promedio que demanda notificar físicamente una resolución de expedientes RA o RQJ (desde que se recibe el documento a notificar hasta que se notifica exitosamente)	días	mensual	Menor o igual a 5 días	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Tiempo promedio que demanda notificar una carta (Notificación Física)	Tiempo promedio que demanda notificar físicamente una carta	días	mensual	Menor o igual a 5 días	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Cantidad de notificaciones observadas al proveedor de mensajería	Cantidad total de notificaciones observadas al proveedor de mensajería		unidades	mensual	Menor a 30 unid.	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)						
Porcentaje de cartas con proceso de notificación en estado FINALIZADO	Cantidad de cartas con proceso de notificación en estado FINALIZADO/ cantidad de cartas notificadas		porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)						

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Administrativo (Externo)	Demora en la entrega de cargos por parte del proveedor (mayor al tiempo estipulado en el contrato)	Baja		Alto		
Tecnológico	Errores de coincidencia realizadas por el sistema al comparar direcciones	Baja		Alta		

Ficha Técnica Nivel 2

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 1)

Código:	A1-P04.1	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación		
Objetivo del Proceso:	Elaborar informes respecto de incumplimiento o infracciones de las empresas operadoras pasible de sanción - Evaluación de cumplimiento de sanciones - Evaluación de cumplimkiento de resoluciones - Evaluación de infracciones al procedimiento - Evaluación de cumplimiento de medidas correctivas		
Alcance del Proceso:	Desde la generación de la muestra, de corresponder, y revisión de la información de los casos hasta la firma del Secretario Técnico de Solución de Reclamos al informe y su derivación a la Sala Plena del TRASU		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / DS Nº 029-2121-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo / Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Analisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resoluciones de apelaciones y quejas	Digital	1. Generar muestra de expedientes para informe que corresponda Ir a la actividad 4	1. Seleccionar los datos involucrados en la generación de la muestra, estos pueden ser: a. Sentido b. Tipo Expediente c. Empresa Operadora d. Periodo e. Materia f. Entre otros datos 2. Indicar el valor de cada dato seleccionado Notas: - El tamaño de la población lo define el sistema en función a los datos seleccionados - El sistema entrega la base de datos de la muestra generada en base a los valores indicados. - La muestra se genera con un nivel de confiabilidad del 95%, tipo de error 5% y variabilidad de 0.5	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes): Requiere generación de muestra aleatoria 2. Informe de infracciones al procedimiento (Quejas): Requiere generación de muestra aleatoria 3. Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 4. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. 5. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción	Muestra de expedientes	Digital	Especialista Legal de Sanciones
P02.2 . Evaluación y Emisión de Respuesta de Denuncias	Denuncias	Digital	2. Crear base de datos de denuncia Ir a la actividad 4	1. Seleccionar los filtros de datos de las denuncias para generar base de datos de denuncias a incluir en Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias: No requiere generación de muestra aleatoria 2. Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 3. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. 4. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción	Base de datos de denuncia	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones / P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	Medidas correctivas	Digital	3. Determinar si requiere generar muestra y registrar datos en el sistema	1. Ingresar al sistema y determinar si requiere generar muestra y registrar datos en el sistema	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Informe de cumplimiento de medidas correctivas: Puede requerir generación de muestra aleatoria, se realiza respecto a cada PAS que ordene medidas correctivas 2. Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 3. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. 4. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción	Registro de datos en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Muestra de expedientes Base de datos de denuncia	Digital	4. Crear ID de proceso de informes y verificación	1. Crear ID de proceso de informes y verificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de ID de proceso de informes y verificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de ID de proceso de informes y verificación	Digital	5. Informar generación de muestra o base de datos para informe En paralelo ir a la actividad 6 y 21	1. Enviar muestra o base de datos para informe	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Mensaje que informa generación de muestra o base de datos para informe	Digital	Especialista Legal de Sanciones
P01.1 Recepción de Documentación / Especialista Legal de Sanciones	Respuestas de la empresa operadora / Mensaje que informa generación de muestra o base de datos para informe	Digital	6. Analizar la información y elaborar/modificar carta/Informe correspondiente	1. Seleccionar el tipo documento (Carta o informe) 2. Actualizar datos de evaluación y verificación 3. Generar y revisar plantilla de documento 4. Visar plantilla	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Sólo se puede generar y enviar una carta de requerimiento de información del cumplimiento a la EO. La EO tiene 5 días para responder el requerimiento. 2. Si no se obtuvo respuesta de las cartas, se debe generar el informe de evaluación.	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	7. Actualizar estado de proceso de informes de evaluación y verificación	1. Actualizar estado de proceso de informes de evaluación y verificación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado de proceso de informes de evaluación y verificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	8. Derivar carta o informe a bandeja de Coordinador PAS TRASU para revisión	1. Derivar carta o informe a bandeja de Coordinador PAS TRASU para revisión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	9. Alertar revisión de carta o informe generado a Coordinador PAS TRASU En paralelo: - Ir a la actividad 10 para Aprobación de cartas/informes - Si la tarea está atendida: FIN - Si la tarea no está atendida: Ir a la actividad 21	1. Enviar alerta revisión de carta o informe generado a Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión del Informe / Carta	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	10. Revisar y aprobar o rechazar el informe/ carta - Si el informe/ carta es conforme: Ir a la actividad 13 - Si el informe/ carta es no conforme: Ir a la actividad 11	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Visar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Informe/Carta rechazado Informe/Carta aprobado	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Informe/Carta rechazado	Digital	11. Actualizar estado de "informe /carta enviado a revisión" a "Informe/carta Rechazado"	1. Actualizar el estado de "informe /carta enviado a revisión" a "Informe/carta Rechazado"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta Rechazado	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Informe/Carta rechazado	Digital	12. Alertar rechazo de informe/carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento Ir a la actividad 6	1. Enviar alerta de rechazo de informe/carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de rechazo del informe/carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Informe/Carta aprobado	Digital	13. Actualizar estado de "informe/carta enviado a revisión" a "Informe/carta visado"	1. Actualizar el estado de "informe/carta enviado a revisión" a "Informe/carta visado"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	14. Derivar informe/carta a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar informe/carta a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	15. Alertar revisión de informe/carta visado a Secretario Técnico de Sol. Reclamos En paralelo: - Ir a la actividad 16 para Revisión y firma de carta/informe - Si la tarea está atendida: FIN - Si la tarea no está atendida: Ir a la actividad 21	1. Enviar alerta de revisión de informe/carta visado a Secretario Técnico de Solución Reclamos	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Informe/carta Visado por Coordinador PAS / Alerta de revisión de Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	16. Revisar y firmar o rechazar el informe/carta - Si el informe/carta es conforme: Ir a la actividad 19 - Si el informe/carta no es conforme; Ir a la actividad 17	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Firmar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución De Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Informe/carta firmado Informe/carta rechazado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta rechazado	Digital	17. Actualizar estado de "informe/carta enviado a firma" a "informe/carta Rechazado"	1. Actualizar estado de "informe/carta enviado a firma" a "informe/carta Rechazado"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta rechazado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta rechazado	Digital	18. Alertar rechazo de informe/carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	1. Enviar alerta rechazo de informe/carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Informe/carta rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta firmado	Digital	19. Actualizar estado de "informe/carta enviado a firma" a "Informe Firmado" - Si es carta: Ir a la actividad 20 - Si es informe: Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU y FIN	1. Actualizar el estado de "informe/carta enviado a firma" a "Informe Firmado"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta firmado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta firmado	Digital	20. Derivar documento a bandeja de Trámite documentario del TRASU para notificación Ir al proceso P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos Ir a la actividad 6	1. Derivar documento a bandeja de Trámite documentario del TRASU para notificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. El Plazo de prorroga para carta de Prórroga es de 5 a 15 días hábiles. 2. El Plazo de prorroga para carta de requerimiento o reiterativa es de 5 días hábiles	Informe/carta firmado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta firmado	Digital	21. Enviar alerta sobre tarea pendiente de atención. FIN	1. Enviar alerta sobre tarea pendiente de atención.	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	El envío de alertas, será según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Alerta sobre tarea pendiente de atención	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de elaboración de informes	Sumatoria de días invertidos (Fecha de firma del informe - Fecha de incio de la elaboración del informe) en la elaboración del informe / Número de informes elaborados en el período	Días	Semestral	Menor o igual a 30 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Cantidad de Informes por infracción y Empresa Operadora	Cantidad de Informes por infracción y Empresa Operadora en el período	Cantidad	Período según tipo de informe	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Medio		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Medio		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

(Alternativa 1)

Código:	A1 P04.2	**Versión:**	5
Nombre del Proceso:	Imposición de Sanciones del TRASU (Primera Instancia)		
Objetivo del Proceso:	Determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la revisión de los Informes Semestrales, inicio del PAS hasta que la resolución quede firme o consentida		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Sala Colegiada, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Coordinador PAS TRASU		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones / Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo / Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P02.3. Revisión de casos especiales	Posible Infracción	Digital	1. Seleccionar informes y/o casos especiales a considerar en el PAS y generar carta de inicio	1. Seleccionar empresa operadora 2. Seleccionar informe(s) que conformarán el PAS 3. Seleccionar el tipo de infracción 4. Generar y editar carta de inicio del PAS 5. Visar carta de inicio del PAS 6. Seleccionar sala colegiada asignada al expediente PAS (Opcional)	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de carta de inicio del PAS	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de carta de inicio del PAS	Digital	2. Crear ID de proceso de Expediente PAS	1. Crear ID de proceso de Expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del ID en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro del ID en el sistema	Digital	3. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Proyecto de carta de inicio PAS elaborado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de carta de inicio PAS elaborado	Digital	4. Calcular fecha de prescripción del expediente PAS	1. Calcular fecha de prescripción del expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	La fecha de prescripción del Expediente PAS, es la fecha máxima de prescripción de todos los registros que conforman el expediente PAS. Se contabiliza a partir del caso más antiguo	Registro de fecha de prescripción del expediente PAS en el sistema	Digital	Coordinador PAS TRASU
P01.1 Recepción de documentación	Registro de fecha de prescripción del expediente PAS en el sistema	Digital	5. Derivar documento a bandeja de Coordinador PAS TRASU	1. Derivar documento a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción 6. Memorando a Secretaría del Consejo Directivo 7. Memorando a OAF 8. Resolución del TRASU 9. Resolución de reconsideración	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Documento: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción 6. Memorando a Secretaría del Consejo Directivo 7. Memorando a OAF 8. Resolución del TRASU 9. Resolución de reconsideración	Digital	6. Alertar revisión de documento a Coordinador PAS TRASU	1. Enviar alerta revisión de documento a Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de documento	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documento: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción 6. Memorando a Secretaría del Consejo Directivo 7. Memorando a OAF 8. Resolución del TRASU 9. Resolución de reconsideración	Digital	7. Revisar y aprobar/visar o rechazar documento - Si el documento se rechaza: Ir a la actividad 8 - Si el documento es aceptado / visado: Ir a la actividad 12	1. Ingresar al sistema y aprobar/visar o rechazar documento	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios 2. Cuando se rechaza el informe final de instrucción, automáticamente también se rechaza la carta de notificación de dicho informe final de instrucción	Documento aprobado / visado Documento rechazado	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documento rechazado	Digital	8. Actualizar estado de PAS	1. Actualizar estado de PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del documento en el sistema	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documento rechazado	Digital	9. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documento rechazado	Digital	10. Alertar rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento - Si es Carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 11 - Si es: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando Informe Oral 3. Informe final de instrucción 4. Proyecto de resolución del TRASU 5. Carta de notificación de informe final de instrucción Ir a la actividad 28 - Si es: 1. Memo a OAF 2. Memo a Secretaría de Consejo Directivo Ir a la actividad 59 - Si es Proyecto de resolución de reconsideración: Ir a la actividad 63	1. Enviar alerta rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Documento rechazado	Digital	11. Subsanar Carta de Inicio del PAS Ir a la actividad 3	1. Ingresar al sistema para Subsanar Carta de Inicio del PAS	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento Subsanado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documento aprobado / visado	Digital	12. Actualizar estado de PAS - Si es Proyecto de Resolución del TRASU y resolución de reconsideración. Ir a la actividad 45 - Si es otro documento: Ir a la actividad 13	1. Actualizar estado del PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento aprobado / visado	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documento aprobado / visado	Digital	13. Derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento aprobado / visado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Documento aprobado / visado	Digital	14. Alertar revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Enviar alerta de revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Documento aprobado / visado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Documento aprobado / visado: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción 6. Memorando a Secretaría del Consejo Directivo 7. Memorando a OAF	Digital	15. Revisar y firmar o rechazar documento - Si el documento es rechazado: Ir a la actividad 16 - Si el documento es firmado: Ir a la actividad 19	1. Ingresar al sistema para revisar y firmar o rechazar documento	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documento firmado Documento rechazado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento rechazado	Digital	16. Actualizar estado de PAS	1. Actualizar estado del PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado de PAS en el sistema	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualziado de PAS en el sistema	Digital	17. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Documento rechazado	Digital	18. Alertar rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento - Si es Carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 11 - Si es: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando Informe Oral 3. Informe final de instrucción 4. Carta de notificación de informe final de instrucción Ir a la actividad 28 - Si es: 1. Memo a OAF 2. Memo a Secretaría de Consejo Directivo Ir a la actividad 59	1. Enviar alerta de rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documento firmado	Digital	19. Anexar documento firmado a Expediente Electrónico PAS - Si es: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción Ir a la actividad 20 - Si es Memorando a OAF: Ir a la actividad 60 - Si es Memorando a Secretaría del Consejo Directivo: Ir a la actividad 65	1. Anexar documento firmado a Expediente Electrónico PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Especialista Legal de Sanciones	Expediente Electrónico	Digital	20. Derivar documentos firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	1. Derivar documentos firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	El informe final de instrucción se deriva conjuntamente con la carta de notificación	Documento firmado	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
Especialista Legal de Sanciones	Expediente Electrónico	Digital	21. Actualizar estado de PAS - Si es Carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 22 - Si es 1. Informe final de instrucción 2. Carta de notificación final de instrucción 3. Otorgamiento de prórroga 4. Denegación de prórroga En paralelo ir a las actividades 24 y 25 - Si es Denegación de prórroga ir a la actividad 29	1. Actualizar el estado del PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La EO cuenta con 5 días hábiles para responder el informe y carta 2. El plazo de prórroga ingresado por Especialista Legal	Registro actualizado de PAS en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Carta de Inicio del PAS	Digital	22. Calcular plazo de caducidad de Expediente electrónico PAS	1. Calcular plazo de caducidad de Expediente electrónico PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	El plazo de caducidad se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio del PAS.	Registro de plazo de caducidad de Expediente Eletrónico PAS	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de plazo de caducidad de Expediente Eletrónico PAS	Digital	23. Alertar plazo de caducidad de Expediente Electrónico PAS a Especialista Legal y Coordinador PAS En paralelo ir a las actividades 24 y 25	1. Enviar alerta de plazo de caducidad de Expediente Electrónico PAS a Especialista Legal y Coordinador PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	El sistema alerta al STSR sobre el expediente PAS que está cerca a caducar	Alerta de plazo de caducidad de Expediente Electrónico PAS	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones / P01.1. Recepción de Documentación	Expediente Electrónico	Digital	24. Revisar carta de descargo a inicio del PAS y registrar acciones en sistema - Si se emite informe final de instrucción: Ir a la actividad 43 - Si se emite proyecto de resolucion: Ir a la actividad 44 - Si se emite Carta de Informe Oral: Ir a la actividad 26 - Si se emite Carta de Respuesta a Solicitud de prórroga: Ir a la actividad 27	1. Revisar descargos a carta de inicio del PAS. 2. Seleccionar si empresa operadora requiere prórroga o no Si requiere prórroga, se realiza lo siguiente, caso contrario ir a punto 3: · Registrar decisión respecto a solicitud de prórroga (Aprobar o rechazar) · Para solicitudes de prórroga aprobadas, se selecciona el plazo de prórroga · Generar carta de respuesta a solicitud de prórroga 3. Seleccionar si empresa operadora solicita informe oral Si requiere informe oral, se realiza lo siguiente, caso contrario ir a punto 4 · Seleccionar la fecha programada para informe oral · Seleccionar modalidad donde se desarrollará el informe oral (Presencial o Virtual) · Generar/editar carta de informe oral · Seleccionar si el informe oral es con la STSR o con la Sala Colegiada de Sanciones En caso no requiere prórroga o informe oral, o ya se venció la prórrroga y/o se desarrolló el informe oral, o los descargos no fueron presentados o son suficientes, se realiza lo siguiente: 4. Generar/editar informe final de instrucción 5. Generar/editar carta de notificación de informe final de instrucción 6. Seleccionar el tipo de proyecto de resolución que aplicase 7. Generar/editar proyecto de resolución	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Solo se puede solicitar prórroga o Informe Oral una sola vez.	Documento: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando informe oral 3. Informe final de instrucción 4. Carta de notificación de informe final de instrucción 5. Proyecto de Resolución del TRASU	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Expediente Electrónico / Acta de informe oral	Digital	25. Generar proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución - Si se emite informe final de instrucción: Ir a la actividad 43 - Si se emite proyecto de resolucion: Ir a la actividad 44 - Si se emite Carta de Informe Oral: Ir a la actividad 26 - Si se emite Carta de Respuesta a Solicitud de prórroga: Ir a la actividad 27	1. Generar proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Sólo es posible emitir informe final de instrucción o proyecto de resolución si se agota la prórroga e informa oral	proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Carta de Informe Oral / Carta de informe oral subsanada	Digital	26. Actualizar estado de proceso Ir a la actividad 5	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado de PAS en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Carta de Respuesta a Solicitud de prórroga / carta de respuesta a solicitud de prórroga subsanado	Digital	27. Actualizar estado de proceso Ir a la actividad 5	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado de PAS en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Documento rechazado: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando informe oral 3. Informe final de instrucción 4. Carta de notificación de informe final de instrucción 5. Proyecto de Resolución del TRASU 6. Proyecto de resolución rechazado	Digital	28. Subsanar documento - Si se emite informe final de instrucción: Ir a la actividad 43 - Si se emite proyecto de resolucion: Ir a la actividad 44 - Si se emite Carta de Informe Oral: Ir a la actividad 26 - Si se emite Carta de Respuesta a Solicitud de prórroga: Ir a la actividad 27	1. Ingresar al sistema para subsanar documento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documento subsanado: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando informe oral 3. Informe final de instrucción 4. Carta de notificación de informe final de instrucción 5. Proyecto de Resolución del TRASU	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informe oral	Digital	29. Enviar recordatorio para informe oral - Si el Secretario Técnico de Solución de Reclamos es el participante oral: Ir a la actividad 30 - Si la Sala Colegiada es el participante oral: Ir a la actividad 32	1. El sistema envía recordatorio para informe oral	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral	Recordario para informe oral	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos / Sala Colegiada
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informe oral	Digital	30. Derivar informe oral a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar informe oral a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta informe oral	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informe oral	Digital	31. Realizar el Informe Oral Ir a la actividad 34	1. Ingresar al sistema y realiza el Informe Oral	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe oral	Digital	Sala Colegiada
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informe oral	Digital	32. Derivar informe oral a bandeja de Sala Colegiada	1. Derivar informe oral a bandeja de Sala Colegiada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe oral	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada	Informe oral	Digital	33. Realizar el Informe Oral	1. Ingresar al sistema y realiza el Informe Oral	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe oral	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe oral	Digital	34. Crear acta de informe oral En paralelo: - Si el participante del informe oral es el Secretario Técnico de Solución de Reclamos: Ir a la actividad 35 - Si el participante del informe oral es la Sala Colegiada: Ir a la actividad 36 - Ir a la actividad 25	1. Crear acta de informe oral	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Acta de informe oral	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada	Acta de informe oral	Digital	35. Firmar el Acta de Informe Oral - Si es Acta electrónica: Ir a la actividad 37 - Si es Acta física: En paralelo ir a la actividad 38 y 39	1. Ingresar al sistema y firma el Acta de Informe Oral	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de informe oral firmado	Digital	Sala Colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Colegiada	Acta de informe oral	Digital	36. Firmar el Acta de Informe Oral (Secretario y Vocal que preside sala) - Si es Acta electrónica: Ir a la actividad 37 - Si es Acta física: En paralelo ir a la actividad 38 y 39	1. Ingresar al sistema y firma el Acta de Informe Oral (Secretario y Vocal que preside sala)	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de informe oral firmado	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada	Acta de informe oral firmado	Digital	37. Anexar acta de informe oral al expediente electrónico PAS. FIN	1. Anexar acta de informe oral al expediente electrónico PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada	Acta de informe oral firmado	Digital	38. Entregar acta de informe oral a Asistente Administrativo de Archivo	1. Entregar acta de informe oral a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Acta de informe oral firmado	Digital / Físico	Asistente Administrativo de Archivo
Sala Colegiada	Acta de informe oral firmado	Digital	39. Derivar carga de grabación de sesión a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar carga de grabación de sesión a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carga de grabación derivada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Carga de grabación derivada	Digital	40. Alertar carga de grabación de sesión a Especialista Legal de Sanciones	1. Enviar alerta de carga de grabación de sesión a Especialista Legal de Sanciones	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de carga de grabación	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Alerta de carga de grabación	Digital	41. Cargar grabación de sesión de informe oral	1. Ingresar al sistema y carga grabación de sesión de informe oral	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Grabación de la sesión	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Grabación de la sesión	Digital	42. Anexar grabación de sesión de informe oral a expediente electrónico PAS. FIN	1. Anexar grabación de sesión de informe oral a expediente electrónico PAS.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Informe final de instrucción / Informe final de instrucción subsanado	Digital	43. Actualizar estado de proceso Ir a la actividad 5	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de resolución / Proyecto de resolución subsanado	Digital	44. Actualizar estado de proceso Ir a la actividad 5	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	1. Proyecto de Resolución del TRASU 2. Proyecto de Resolución de reconsideración	Digital	45. Derivar documento a bandeja de Sala Colegiada	1. Derivar documento a bandeja de Sala Colegiada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Proyecto de Resolución del TRASU 2. Proyecto de Resolución de reconsideración	Digital	Sala Colegiada
Coordinador PAS TRASU	1. Proyecto de Resolución del TRASU 2. Proyecto de Resolución de reconsideración	Digital	46. Alertar revisión de documento a Sala Colegiada	1. Alertar revisión de documento a Sala Colegiada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de documento: 1. Proyecto de Resolución del TRASU 2. Proyecto de Resolución de reconsideración	Digital	Sala Colegiada
Coordinador PAS TRASU	8. Resolución del TRASU 9. Resolución de reconsideración	Digital	47. Revisar y firmar o rechazar documento - Si el documento es firmado: Ir a la actividad 51 - Si el documento es rechazado: Ir a la actividad 48	1. Ingresar al sistema para revisar y firmar o rechazar documento	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documento firmado Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento rechazado	Digital	48. Actualizar estado de PAS	1. Actualizar estado de PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento rechazado	Digital	49. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento rechazado	Digital	50. Alertar rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento - Si es Proyecto de resolución: Ir a la actividad 28 - Si es Resolución de reconsideración: Ir a la actividad 63	1. Enviar alerta rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento firmado	Digital	51. Anexar documento firmado a Expediente PAS	1. Anexar documento firmado a Expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento firmado	Digital	52. Derivar documento firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	1. Derivar documento firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Plazo para impugnación de resolución: 15 días hábiles	Documento firmado	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
Especialista Legal de Sanciones / P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Documento notificado	Digital	53. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P03.1 Notificación de resoluciones y otros documentos	Documento notificado	Digital	54. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento notificado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documento notificado	Digital	55. Alertar derivación de documento a Especialista Legal de Sanciones	1. Enviar alerta de derivación de documento a Especialista Legal de Sanciones	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Documento notificado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documento notificado	Digital	56. Analizar expediente PAS y registrar acciones a realizar si la resolución quedo consentida: o impugnada, según sea el caso: - Si es 1. Resolución de archivo 2. Resolución de amonestación Ir a la actividad 57 - Si es Resolución de multa: Ir a la actividad 58 - Si es Resolución de medidas correctivas: Ir a la actividad 67 - Si es Recurso de apelación: Ir a la actividad 64 - Si es Recurso de reconsideración: Ir a la actividad 62	1. Revisar si se presenta recurso de reconsideración o recurso de apelación emitido por empresa operadora 2. Verificar que el recurso de reconsideración o apelación se haya interpuesto en el plazo de 15 días hábiles desde la notificación. En caso que el recurso de reconsideracion o apelacion fue presentado fuera de plazo registrar "Recurso Improcedente" Si empresa operadora está de acuerdo con el proyecto de resolución: 4. Generar/editar memorando a OAF Si empresa operadora presenta recurso de reconsideración: 5. Generar/editar proyecto de resolución de reconsideración: Sólo es posible realizarlo una vez Si empresa operadora presenta recurso de apelación: 5. Generar/editar memorando a Secretaría del Consejo Directivo	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Expediente Electrónico	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	1. Resolución de archivo 2. Resolución de amonestación 3. Resolución consentida	Digital	57. Cerrar expediente PAS. FIN	1. Cerrar expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	1. Resolución de multa 2. Resolución consentida	Digital	58. Actualizar estado de PAS Ir a la actividad 5	1. Actualizar el estado de PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Memo a OAF 2. Memo a Secretaría de Consejo Directivo 3. Memorando rechazado	Digital	59. Subsanar observación sobre memorando a OAF o memorando a Secretaría de Consejo Directivo Ir a la actividad 5	1. Ingresar al sistema para subsanar observación sobre memorando a OAF o memorando a Secretaría de Consejo Directivo	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Memorandos subsanados	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando a OAF	Digital	60. Enviar memorando firmado a OAF	1. Enviar memorando firmado a OAF	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Memorando firmado	Digital	OAF

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Expediente Electrónico	Digital	61. Cerrar Expediente PAS. FIN	1. Cerrar Expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de cierre de expediente en el sistema	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Especialista Legal de Sanciones	Recurso de reconsideración	Digital	62. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	1. Resolución de reconsideración 2. Proyecto de resolución de reconsideración rechazado	Digital	63. Subsanar observación sobre proyecto de resolución de reconsideración	1. Ingresar al sistema para subsanar observación sobre proyecto de resolución de reconsideración	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Proyecto de resolución de reconsideración subsanado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Recurso de apelación	Digital	64. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando a Secretaría del Consejo Directivo	Digital	65. Derivar memorando del consejo directivo y expediente PAS a bandeja de Abogado de OAJ	1. Derivar memorando del consejo directivo y expediente PAS a bandeja de Abogado de OAJ	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Memorando a Secretaría del Consejo Directivo Expediente Electrónico	Digital	OAJ
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando a Secretaría del Consejo Directivo	Digital	66. Alertar a abogado de OAJ analizar el recurso de apelación Ir al proceso P04.3. Imposición de sanciones del TRASU 2da instancia. FIN	1. Enviar alerta abogado de OAJ analizar el recurso de apelación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de recurso de apelación	Digital	Consejo Directivo / OAJ
Especialista Legal de Sanciones	1. Resolución de medidas correctivas 2. Resolución consentida	Digital	67. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Resolución de medidas correctivas	Digital	68. Derivar registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de análisis de cumpl. de medida correctiva	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de análisis de cumpl. de medida correctiva	Digital	69. Alertar registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a Especialista Legal	1. Enviar alerta de registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de registro de análisis de cumpl. De medida correctiva	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Alerta de registro de análisis de cumpl. De medida correctiva	Digital	70. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	1. Ingresar al sistema para registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	71. Crear proceso de elaboración de informes de evaluación y verificación Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Crear proceso de elaboración de informes de evaluación y verificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
P01.1 Recepción de documentación	Documentación adicional	Digital	72. Generar carta informando la culminación del procedimiento administrativo	1. Ingresar al sistema para generar proyecto de carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informando la culminación del procedimiento administrativo rechazada	Digital	73. Subsanar carta informando la culminación del procedimiento administrativo Ir a la actividad 5	1. Ingresar al sistema para Subsanar Carta de Inicio del PAS	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Digital	Coordinador PAS TRASU

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de PAS resueltos en el plazo definido	Cantidad de PAS resueltos en plazo / Totdas de PAS resueltos en el período	porcentaje	Semestral	Mayor o igual al 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción Sanciones impuestas	Cantidad de sanciones impuestas en el período	Cantidad	Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 1)

Código:	A1 P04.3	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Imposición de Sanciones del TRASU (Segunda Instancia)		
Objetivo del Proceso:	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelacion presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción del recurso de apelación hasta la emisión y notificación de la resolución del Consejo Directivo		
Responsables:	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Abogado de la OAJ, Secretario del Consejo Directivo, Consejo Directivo, Jefe de la OAJ, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Coordinador Web OCRI, Secretaría de la OCRI, Jefe de OCRI, Abogado Coordinador de la OAJ		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo / 5. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P04.2 Imposición de Sacnciones del TRASU (1ra instancia)	Registro de análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	1. Crear ID de proceso de PAS (2da Instancia) y asignar a Abogado de la OAJ	1. Crear ID de proceso de PAS (2da Instancia) y asignar a Abogado de la OAJ	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. El número de expediente PAS es el mismo que el utilizado en primera instancia 2. La asignación se realiza de manera proporcional entre los abogados de la OAJ	Registro del ID de proceso de PAS en el sistema	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado de la OAJ	Registro del ID en el sistema	Digital	2. Derivar PAS 2da instancia a bandeja de Abogado de la OAJ	1. Derivar PAS 2da instancia a bandeja de Abogado de la OAJ	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado de la OAJ	Expediente Electrónico	Digital	3. Alertar a Coordinador Legal asignación de expedientes PAS en segunda instancia a Abogado OAJ	1. Enviar alerta Coordinador Legal asignación de expedientes PAS en segunda instancia a Abogado OAJ	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de asignación de Expediente electrónico	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado de la OAJ	Expediente Electrónico	Digital	4. Analizar el recurso de apelación y registrar acción a realizar - Si se tiene que realizar vistos y firmas de documentos: Ir a la actividad 11 - Si se tiene que programar informe oral: Ir a la actividad 5	1. Analizar el recurso de apelación 2. Seleccionar si requiere o no informe oral 3. Generar y editar documentos 4. Visar documentos	Usuario	Abogado de la OAJ		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	- Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo - Acuerdo del Consejo Directivo - Ayuda Memoria	Digital	Secretario del Consejo Directivo
Abogado de la OAJ	- Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo - Acuerdo del Consejo Directivo - Ayuda Memoria	Digital	5. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Secretario del Consejo Directivo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario del Consejo Directivo	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	6. Derivar programación de informe oral a Secretario del Consejo Directivo	1. Derivar programación de informe oral a Secretario del Consejo Directivo	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Programación de informe oral	Digital	Secretario del Consejo Directivo
Secretario del Consejo Directivo	Programación de informe oral	Digital	7. Alertar a Secretario del Consejo Directivo sobre programación de informe oral	1. Alertar a Secretario del Consejo Directivo sobre programación de informe oral	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de programación de informe oral	Digital	Secretario del Consejo Directivo
Secretario del Consejo Directivo	Programación de informe oral	Digital	8. Programar informe oral y firmar carta a la empresa operadora	1. Ingresar al sistema para programar informe oral y firmar carta a la empresa operadora	Usuario	Secretario del Consejo Directivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de comunicación a la Empresa Operadora 2. El Informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial	Informe oral Carta a la empresa operadora	Físico Digital	Secretario del Consejo Directivo
Secretario del Consejo Directivo	Programación de informe oral	Digital	9. Enviar programación de informe oral a empresa operadora	1. Enviar programación de informe oral a empresa operadora	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Se envía carta según la fecha de Informe Oral	Programación de informe oral	Digital	Empresa operadora
Secretario del Consejo Directivo	Programación de informe oral	Digital	10. Realizar el Informe Oral Ir a la actividad 4	1. Ingresar al sistema para realizar el Informe Oral	Usuario	Consejo Directivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe oral	Digital	Secretario del Consejo Directivo
Consejo Directivo	Informe oral	Digital	11. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	12. Derivar revisión de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ	1. Derivar revisión de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentos: - Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos: - Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo	Digital	13. Alertar revisión de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ	1. Enviar alerta revisión de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Documentos	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos: - Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo	Digital	14. Revisar y aprobar o rechazar documentos - Si los documentos son aprobados: Ir a la actividad 18 - Si los documentos son rechazados: Ir a la actividad 15	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones. Para aprobar documento: 3. Visar documento	Usuario	Abogado Coordinador de la OAJ		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentos aprobados Documentos rechazados	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos rechazados	Digital	15. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	16. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	1. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentos rechazados	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	17. Alertar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ Ir a la actividad 4	1. Enviar alerta subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Documentos rechazados	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos aprobados	Digital	18. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	19. Derivar documentos visados a bandeja de Jefe de la OAJ	1. Derivar documentos visados a bandeja de Jefe de la OAJ	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentos aprobados	Digital	Jefe de la OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	20. Alertar documentos a bandeja de Jefe de la OAJ	1. Enviar alerta documentos a bandeja de Jefe de la OAJ	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Documentos aprobados	Digital	Jefe de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos aprobados - Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo	Digital	21. Revisar y aprobar o rechazar documentos - Si los documentos son rechazados: Ir a la actividad 22 - Si los documentos son aprobados y se deben revisar en sesión: Ir a la actividad 28 - Si los documentos son aprobados y no se deben revisar en sesión: Ir a la actividad 25	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones. Para aprobar documento: 3. Firmar informe 4. Visar resolución del consejo directivo 5. Precisar si requiere revisión en sesión	Usuario	Jefe de la OAJ		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentos aprobados Documentos rechazados	Digital	Jefe de la OAJ
Jefe de la OAJ	Documentos rechazados	Digital	22. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Jefe de la OAJ
Jefe de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	23. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	1. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentos rechazados	Digital	Abogado de la OAJ
Jefe de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	24. Alertar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ Ir a la actividad 4	1. Enviar alerta de subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Documentos rechazados	Digital	Abogado de la OAJ
Jefe de la OAJ	Documentos aprobados	Digital	25. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Jefe de la OAJ
Jefe de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	26. Derivar informe firmado y/o resol. visada a Presidente de Consejo Directivo	1. Derivar informe firmado y/o resol. visada a Presidente de Consejo Directivo	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentos aprobados	Digital	Consejo Directivo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Jefe de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	27. Alertar al Presidente del Consejo Directivo los documentos a firmar Ir a la actividad 35	1. Alertar al Presidente del Consejo Directivo los documentos a firmar	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Documentos aprobados	Digital	Consejo Directivo
Jefe de la OAJ	Documentos aprobados	Digital	28. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Consejo Directivo
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	29. Programar fecha de sesión	1. Ingresar al sistema y programar fecha de sesión	Usuario	Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Programación de sesión	Digital	Consejo Directivo
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Programación de sesión	Digital	30. Enviar documentos a Consejeros	1. Enviar documentos a Consejeros	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Se envían documentos a los consejeros según el día de sesión	Documentos aprobados	Digital	Consejo Directivo
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Documentos aprobados: - Resolución de Consejo Directivo	Digital	31. Revisar proyecto de resolución y, aprobar o rechazar. - Si la resolución se rechaza: Ir a la actividad 32 - Si la resolución se aprueba: En paralelo se realizan las actividades 36, 42 y 45	1. Revisar documento, se considera el informe exposiciones de sustente e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivos de rechazo e ingresar observaciones Para aprobar documento: 3. Firmar resolución	Usuario	Consejo Directivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Resolución de Consejo Directivo aprobado o rechazado	Digital	Consejo Directivo
Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo rechazado	Digital	32. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Consejo Directivo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Consejo Directivo	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	33. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	1. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Resolución de Consejo Directivo rechazado	Digital	Abogado de la OAJ
Consejo Directivo	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	34. Alertar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ Ir a la actividad 4	1. Enviar alerta subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Resolución de Consejo Directivo rechazado	Digital	Abogado de la OAJ
Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo aprobado	Digital	35. Firmar la resolución - En paralelo se realizan las actividades 36, 42 y 45	1. Ingresar al sistema y firmar la resolución	Usuario	Consejo Directivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	La resolución es firmada por el Presidente del Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo Firmada	Digital	Consejo Directivo
Consejo Directivo	Firma de Memo para OAF	Digital	36. Informar firma y documentos a Secretaria de Gerencia General	1. Informar firma y documentos a Secretaria de Gerencia General	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Mensaje que informa firma de documento	Digital	Secretaria de Gerencia General
Consejo Directivo	Mensaje que informa firma de documento	Digital	37. Crear memorando para firma de Jefe de la OAJ	1. Crear memorando para firma de Jefe de la OAJ	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Memorando	Digital	Jefe de la OAJ
Consejo Directivo	Memorando	Digital	38. Derivar memorando para firma a bandeja de Jefe de la OAJ	1. Derivar memorando para firma a bandeja de Jefe de la OAJ	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Memorando	Digital	Jefe de la OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Consejo Directivo	Memorando	Digital	39. Alertar firma de memorando a Jefe de la OAJ	1. Enviar alerta de firma de memorando a Jefe de la OAJ	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de firma de Memorando	Digital	Jefe de la OAJ
Consejo Directivo	Memorando	Digital	40. Firmar memorando	1. Ingresar al sistema y firma memorando	Usuario	Jefe de la OAJ		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Memorando firmado	Digital	Jefe de la OAJ
Jefe de la OAJ	Memorando firmado	Digital	41. Informar firma de memorando a OAF. FIN	1. Informar firma de memorando a OAF	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Memorando firmado	Digital	OAF
Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo aprobado y firmado	Digital	42.Alertar a Coordinador Web OCRI para publicación de resolución en portal institucional	1. Enviar alerta a Coordinador Web OCRI para publicación de resolución en portal institucional	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de publicación de resolución	Digital	Coordinador Web OCRI
Consejo Directivo	Alerta de publicación de resolución	Digital	43. Publicar resolución en el portal institucional del OSIPTEL	1. Publicar resolución en el portal institucional del OSIPTEL	Manual	Coordinador Web OCRI		No	No	Resolución de Consejo Directivo publicada	Digital	Consejo Directivo
Coordinador Web OCRI	Resolución de Consejo Directivo publicada	Digital	44. Actualizar estado de proceso. FIN	1. Actualizar estado de proceso. FIN	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Consejo Directivo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo aprobado y firmado	Digital	45. Registrar solicitud en el diario El Peruano de corresponder	1. Registrar su solicitud en el diario El Peruano de corresponder	Manual	Secretaria de la OCRI		No	Sólo se publica en el diario el Peruano las faltas "Graves" y "Muy graves"	Registro de solicitud en el diario El Peruano	Digital	Consejo Directivo
Secretaria de la OCRI	Registro de solicitud en el diario El Peruano	Digital	46. Derivar a bandeja de Secretaria de la OCRI para generar carta de notificación a EO	1. Derivar la bandeja de Secretaria de la OCRI para generar carta de notificación a EO	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta de Notificación	Digital	Secretaria de la OCRI
Secretaria de la OCRI	Registro de solicitud en el diario El Peruano	Digital	47. Alertar a Secretaria de la OCRI generación de carta de notificación a EO	1. Enviar alerta a Secretaria de la OCRI generación de carta de notificación a EO	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Carta de Notificación	Digital	Secretaria de la OCRI
Secretaria de la OCRI	Alerta de Carta de Notificación	Digital	48. Elaborar carta de notificación de la resolución	1. Ingresar al sistema y elabora carta de notificación de la resolución	Usuario	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de Notificación	Digital	Jefe de OCRI
Secretaria de la OCRI	Carta de Notificación	Digital	49. Derivar carta de notificación a bandeja de Jefe de OCRI para firma	1. Derivar la carta de notificación a bandeja de Jefe de OCRI para firma	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta de Notificación	Digital	Jefe de OCRI
Jefe de OCRI	Carta de Notificación	Digital	50. Alertar a Jefe de OCRI firma de carta de notificación	1. Enviar alerta a Jefe de OCRI firma de carta de notificación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de notificación de Carta de Notificación	Digital	Jefe de OCRI

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Jefe de OCRI	Alerta de notificación de Carta de Notificación	Digital	51. Firmar carta de notificación	1. Ingresar al sistema y firma carta de notificación	Usuario	Jefe de OCRI		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de Notificación firmada	Digital	Jefe de OCRI
Jefe de OCRI	Carta de Notificación firmada	Digital	52. Actualizar estado de proceso - Ir al proceso de P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos - Si la resolución ordena medidas correctivas: Ir a la actividad 54 - Si la resolución no ordena medidas correctivas: Ir a la actividad 53	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Jefe de OCRI
Jefe de OCRI	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	53. Cerrar PAS. FIN	1. Cerrar el PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Jefe de OCRI
Jefe de OCRI	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	54. Derivar registro de analisis de respuesta del cump a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar registro de analisis de respuesta del cump a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de análisis de respuesta	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Jefe de OCRI	Registro de análisis de respuesta	Digital	55. Alertar registro de analisis de respuesta del cumplimiento a Especialista Legal	1. Enviar alerta de registro de analisis de respuesta del cumplimiento a Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Registro de análisis de respuesta	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Alerta de Registro de análisis de respuesta	Digital	56. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Ingresar al sistema para registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de análisis de respuesta	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de apelaciones resueltas en plazo	Cantidad de apelaciones resueltas en plazo / Total de apelaciones resueltas	porcentaje	mensual	mayor al 90%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Porcentaje de resoluciones observadas por el consejo directivo	Cantidad de resoluciones observadas/ Total de resoluciones revisadas por el Consejo Directivo	porcentaje	mensual	menor al 5%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Demanda de atención de apelaciones	Cantidad de apelaciones recibidas por período de tiempo	Cantidad	Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción de resolución de Expedientes	Cantidad de apelaciones resueltas por período de tiempo	Cantidad	Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 1)

Código:	A1-P05.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		
Objetivo del Proceso:	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU.		
Alcance del Proceso:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos a ordenar dentro de los files de palanca por tipo documental, así como su registro y custodia en los Archivos de Gestión de la STSR y termina con la entrega de la documentación custodiada al Archivo Central de la OAF		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Administrativo de Archivo y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos. 4. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 5. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P04.2. Imposición de sanciones del TRASU	1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral	Física	- Para las Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral: Ir a la actividad 1 - Para los Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada: Ir a la actividad 3 - Para las Solicitudes de creación de índice digital, cuando el índice no se ha creado: Ir a la actividad 11 - Para las Solicitudes de creación de índice digital, cuando el índice ya ha sido creado y no se encuentra firmado: Ir a la actividad 12 - Para las Solicitudes de creación de índice digital, cuando el índice ya ha sido creado y se encuentra firmado: Ir a la actividad 13 1. Recepcionar la documentación	1. Recibir la documentación física	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física recepcionada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física recepcionada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral	Física	2. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización - Para la documentación digital: FIN - Para la documentación física: Ir a la actividad 3	1. Colocar la documentación recepcionada en una mesa de trabajo 2. Consolidar la documentación recibida a digitalizar 3. Elaborar y entregar la relación de la documentación consolidada al proveedor de digitalización para su gestión Notas: - El proveedor digitaliza la documentación con valor legal y carga los documentos al expediente electrónico que corresponda	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física/ Documentación digitalizada y cargada al expediente electrónico 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral	Física y Digital	1. Asistente Administrativo de Archivo 2. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 3. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Archivo / P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos	Documentación física 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	3. Recepcionar y ordenar la documentación de manera que se pueda archiva por tipología documental	1. Recibir la documentación física y los recursos necesarios para el archivo de la documentación (files palanca, perforador, etc.) 2. Ordenar la documentación por tipo documental, separándolos en bloques Notas: - El Analista de Tramite Documentario provee los files de palanca de manera que el Asistente Administrativo de Archivo proceda a ordenarlo tipo documental	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física ordenada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física ordenada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	4. Colocar la documentación en files de palancas correspondiente	1. Proceder a perforar la documentación en bloques (lo que permita el perforador grande) 2. Insertar el contenido en el folder palanca, según corresponda 3. Foliar la documentación Notas: - Cada file palanca será rotulado en la parte frontal con una caratula donde se anotara la Información General: Nombre de la Entidad, Unidad Orgánica, Numero, año y Tipo Documental.	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación dentro de los Files de palanca por tipo documental 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación dentro de los Files de palanca por tipo documental 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	5. Registrar la documentación en el sistema, detallando la documentación a custodiar temporalmente	1. Ingresar al Sistema 2. Registrar en qué file se encuentra cada documento, para su custodia física. (Datos: año, tipo de documento y número de file) 3. Asignar un espacio temporal para al custodia de la documentación en el archivo de gestión	Usuario	Asistente Administrativo de Archivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de la documentación física en el Sistema de Solución de Reclamos/ Documentación física custodiada en el Archivo de Gestión de STSR 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física y Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Registro de la documentación física en el Sistema de Solución de Reclamos 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Digital	6. Calcular vencimiento del plazo de custodia de archivos según el tipo documental	1. Guardar la información del numero de file, en donde se encuentra cada documentación, para ubicación, seguimiento y control; de corresponder 2. Calcular el vencimiento del plazo de custodia de archivos según el tipo documental	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Calculo del vencimiento del plazo de custodia de archivos según el tipo documental	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Registro de la documentación física en el Sistema de Solución de Reclamos 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Digital	7. Alertar sobre vencimiento del plazo de custodia de archivos	1. Alertar al Asistente Administrativo de Archivo sobre el vencimiento del plazo de custodia de los archivos	Envio	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre vencimiento del plazo de custodia de archivos	Digital	Asistente Administrativo de Archivo
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Documentación física custodiada en el Archivo de Gestión de STSR 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	Luego del plazo de retención (custodia en el Archivo de Gestión) 8. Ordenar la documentación a remitir al Archivo Central	1. Revisar si los files palanca se encuentran rotulados y foliados. De corresponder, rotular y foliar 2. Ordenar los files palanca de forma correlativa, según su numeración y tipo	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	1. El plazo de custodia de archivos de gestión de STSR, es en base al "Programa de control de documentos" 2. El período de retención, es configurable. 3. Un documento tiene un periodo de retención de custodia en el archivo de gestión del TRASU, según el tipo de documento.	Files de palanca por tipo documental finalizada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	Asistente Administrativo de Archivo

FOLIO: 680

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de Archivo	Files de palanca por tipo documental finalizada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	9. Registrar datos de envío de documentos a Archivo Central	1. Ingresar al Sistema 2. Registrar datos de envío 3. Generar la solicitud de entrega al Archivo Central, para su posterior entrega de la documentación que corresponda al Archivo Central	Usuario	Asistente Administrativo de Archivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de datos sobre la documentación a remitir a Archivo Central	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Registro de datos sobre la documentación a remitir a Archivo Central	Digital	10. Enviar correo sobre los archivos entregados al Archivo Central. FIN	1. Enviar la solicitud de entrega más el detalle de la documentación remitida a Archivo Central (Listado de los documentos contenidos por cada file palanca existente en el Archivo de Gestión), con copia a Analista de Trámite	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de entrega a remitir a Archivo Central	Digital	Archivo Central
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	Solicitud de creación de índice digital no creado	Digital	11. Generar el índice digital con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico - Ir a la actividad 14	1. Generar el índice digital con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Índice digital generado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	Solicitud de creación de índice digital creado no firmado	Digital	12. Actualizar el índice digital con todos los doc. electrónicos incluidos en el exped. electrónico - Ir a la actividad 14	1. Actualizar el índice digital	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Índice digital actualizado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	Solicitud de creación de índice digital creado y firmado	Digital	13. Crear nuevo índice digital con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico	1. Crear un nuevo índice digital	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Índice digital generado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Índice digital generado	Digital	14. Firmar digitalmente la solicitud de indice digital	1. Firmar digitalmente la solicitud de indice digital Notas - Para Expedientes de PAS, se genera: a. Cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles b. Cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo - Para Expedientes, se genera: a. Luego de transcurrido 22 días hábiles (el tiempo señalado aquí debe ser configurable) de que ambas partes se encuentren notificadas de la resolución final. b. Luego de transcurrido el plazo de x meses (el tiempo señalado aquí debe ser configurable) desde la emisión de la resolución final - El índice digital generado se adjunta al expediente electrónico correspondiente - En el caso ingrese cualquier documentación y el índice digital se actualice: a. Cuando el índice aún no está firmado, se actualiza la solicitud con el nuevo índice b. Cuando el índice ya está firmado, se crea un nuevo índice cuando la información adicional es atendida. Dicho índice debe ser firmado también	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. 2. La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo.	Índice digital firmado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Secretaria Técnica de Solución de Reclamos	Índice digital firmado	Digital	15. Anexar índice digital al expediente electrónico. FIN	1. Anexar el índice digital al expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Índice digital anexado al expediente electrónico	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
% de archivos de gestión remitidos al Archivo Central de OSIPTEL hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención	Cantidad de archivos remitidos hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención / Total de archivos que debieron ser remitidos hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención	porcentaje	anual	más del 95 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Tiempo de firma de índice digital del expediente electrónico	Tiempo promedio demandado para realizar la firma del índice digital del expediente electrónico (desde que se genera el índice para firma, hasta su firma)	unidades	días	Menor o igual a 1 día	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operacional	Sobre stock de documentación por algún retraso en la solicitud de recojo en el Sistema de Solución de Reclamo	Bajo		Medio		
Operacional	Perdida de alguna documentación	Media		Baja		

FOLIO: 681

6.14. ANEXO 14 - ALTERNATIVA # 1_CASO DE USO DE NEGOCIO

Caso de Uso de Negocio

P01.1. Recepción de la Documentación

(Alternativa 1)

CUN P01.1. Recepción de Documentación

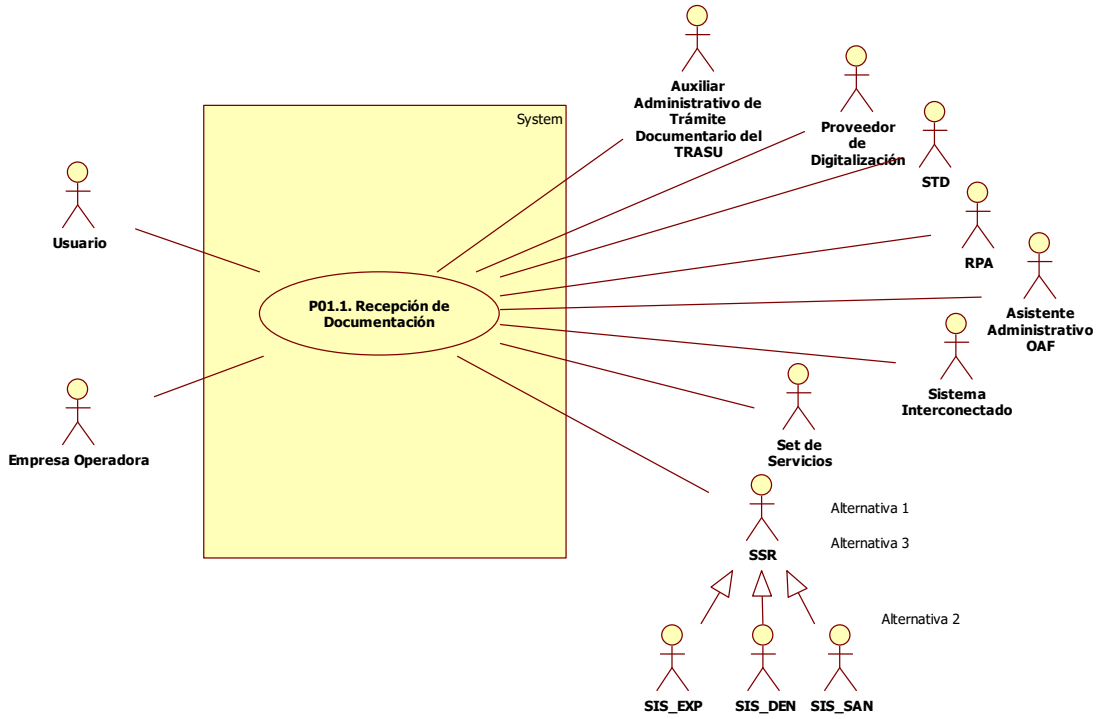
Actores:

Actores	Descripción
Usuario	Cliente de una Empresa Operadora, que ha solicitado o suscrito un contrato por un servicio público de telecomunicaciones.
Empresa Operadora	Empresa que ofrece y brinda servicios públicos de telecomunicaciones.
Auxiliar Administrativo Trámite Documentario	Encargado de verificar y tramitar el ingreso de algunos documentos físicos al sistema de solución de reclamos.
Proveedor de Digitalización	Encargado de digitalización de documentos con valor legal.
Sistema de Trámite Documentario (STD)	Programa informático, dedicado al registro de documentos que ingresan al OSIPTEL
Robot Lector de Documentos (RPA)	Programa informático, dedicado a la lectura, registro y carga de documentos al sistema de solución de reclamos
Asistente Administrativo de OAF	Encargado de recepción de documentos en Mesa de Partes del OSIPTEL
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) y Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.
Sistema Interconectado (SI)	Programa informático, dedicado a transferencia de información entre la Empresa Operadora con mas de 500,000 abonados a nivel nacional y OSIPTEL, para soportar las tareas del proceso de solución de reclamos
Set de Servicios Digitales (SS)	Programas informáticos, dedicado a transferencia de información entre los usuarios de telecomunicaciones, Empresa Operadora con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional y OSIPTEL, para soportar las tareas del proceso

Actores	Descripción
	de solución de reclamos

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUN0101-Recepcionar Documentos	Proceso cuyo alcance es la recepción, verificación, digitalización, confirmación y asignación de un responsable de los documentos que ingresan a través de la mesa de partes de OSIPTEL.



ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión: 7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Usuario 2. Empresa Operadora	Actores Secundarios:	1. Asistente Administrativo OAF 2. Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU 3. Proveedor de Digitalización 4. STD 5. RPA 6. SSR (Alternativa 1,3) SIS_EXP, SIS_DEN, SIS_SAN (Alternativa 2) 7. SI 8. SS
Descripción:	Este proceso tiene como alcance, la recepción y registro de toda la documentación física o electrónica que se utiliza en los procesos de solución de reclamos, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL. Es el proceso inicial a cualquier trámite que se vaya a realizar más adelante; por lo tanto, tiene sus controles y flujos que aseguran la distribución, conservación y actualización de las mismas.		
Inicializador:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos en Mesa de Partes del OSIPTEL, y sus registros auxiliares, así como los documentos electrónicos presentados a través del set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional y del sistema interconectado para empresas operadoras con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional o aquellas empresas que cuenten con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional que soliciten el uso del sistema interconectado.		
Pre condiciones:	P01: Un usuario debe haber interpuesto una queja o un recurso de apelación al encontrarse disconforme con la resolución de primera instancia emitida por la empresa operadora respecto de un reclamo que hubiere presentado, y no debe haber vencido el plazo para la elevación correspondiente. (PRECONDICIÓN PARA ELEVACIÓN DE EXPEDIENTES) Excepciones a la precondición: En las quejas por falta de respuesta puede no existir resolución. En las quejas por no permitir, puede no existir reclamo. Puede existir una apelación a un reclamo que aún no está resuelto. P02: Debe haber transcurrido el plazo para elevar el recurso de apelación o queja y la Empresa Operadora no ha cumplido con elevar dentro del plazo un recurso de apelación o queja a segunda instancia, y el usuario de dicha empresa operadora con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados presenta una solicitud de abierto por cargo al OSIPTEL de forma física o electrónica cumpliendo con los requisitos indicados por el OSIPTEL. (PRECONDICIÓN PARA ABIERTO POR CARGO)		

ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	

P03: El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios debe haber emitido una resolución final respecto a un expediente en la que se requiera carta de cumplimiento, y la Empresa Operadora presenta el cumplimiento de forma física o electrónico (PRECONDICIÓN PARA CUMPLIMIENTO)

P04: Verificar que no exista un supuesto de NO elevación (SAP, SARA, Improcedencia de RA, Inadmisibilidad o Archivo de la RA o RQJ. Si el usuario subsano la inadmisibilidad no se considera como supuesto de no elevación. En dicho caso, el computo de plazo de elevación se realiza a partir de la subsanación), luego verificar que la Empresa Operadora con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional no ha cumplido con elevar en plazo un recurso de apelación o queja a segunda instancia, y el OSIPTEL lo abre automáticamente una vez vencido el plazo (PRECONDICIÓN PARA ABIERTO DE OFICIO).

P05: Debe existir un recurso de apelación o queja o denuncia o procedimiento PAS; en este caso un Usuario o Empresa Operadora pueden presentar información adicional que sirva para completar, reafirmar o revertir una decisión, que pueda encontrarse en proceso o que por este motivo tenga que ser reabierto. (DOCUMENTACIÓN ADICIONAL POR DENUNCIAS O EXPEDIENTE PAS O INFORMACIÓN ADICIONAL DE RECURSO DE APELACIÓN Y QUEJA)

P06: El usuario debe haber presentado un reclamo, el cual ha sido resuelto o atendido por la empresa operadora o por el TRASU. En este caso un Usuario puede presentar una denuncia si considera que la empresa operadora no ha cumplido lo dispuesto en la resolución de primera instancia, SAR, SAP, SARA o resolución de segunda instancia. (DENUNCIA)

P07: Si existe en curso un Procedimiento Administrativo Sancionador - PAS, la Empresa Operadora puede enviar una carta de descargos (DESCARGO A LA CARTA DE INICIO DEL PAS, DESCARGO AL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN)

P08: Debe existir una Resolución por un PAS, emitido por una Sala Colegiada en 1era Instancia, para que la Empresa Operadora pueda objetar lo resuelto a través de la presentación de un recurso de reconsideración o un recurso de apelación. (RECURSO DE CONSIDERACIÓN, RECURSO DE APELACIÓN)

P09: Carta de Respuesta de una Empresa Operadora a un caso especial o respuesta a un requerimiento por parte del TRASU (RESPUESTA A CASOS ESPECIALES, RESPUESTA A UN REQUERIMIENTO)

Los tipos de documentos permitidos se clasifican en:

1. Carta de Cumplimiento
2. Cumplimiento
3. Carta de Elevación
4. Expediente

ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	5. Solicitud de Abierto por Cargo 6. Abierto por Cargo 7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja. 8. Denuncias 9. Documentación Adicional de Denuncias 10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 12. Recurso de reconsideración del PAS 13. Recurso de apelación del PAS 14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prórroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) 17. Abiertos de Oficio			
Post condiciones:	Se han registrado los documentos físicos y electrónicos en el Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL. Se han digitalizado los documentos físicos con valor legal Se han transferido la data y los documentos electrónicos con firma digital (para Empresas Operadoras) o declaración jurada (para usuarios). Se ha registrado la data de los documentos físicos leídos por el Robot Lector de Documentos (RPA). Se ha creado un listado de la documentación recibida en el caso de expedientes recibidos a través del sistema interconectado o set de servicios. Se han cargado los documentos físicos y electrónicos, según corresponda, con sus respectivos expedientes de apelación o queja, denuncia o expediente PAS en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o (Sistema de Expedientes (SIS_EXP) o en el Sistema de Denuncias (SIS_DEN) o en el Sistema de Sanciones (SIS_SAN), Alternativa 2). Se han derivados los documentos físicos al Auxiliar Administrativo de OAF, según corresponda. Se han derivado los documentos electrónicos al proceso, según corresponda. Se han asignado los documentos físicos y electrónicos a los responsables para la verificación, revisión y/o atención, según corresponda.			
Flujo normal:	El proceso de Recepción de Documentación consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción, revisión y registro de documentos 2. Clasificación, digitalización y carga al sistema 3. Traslado y archivamiento de documentación física 4. Verificación de datos, confirmar expediente referenciado de documentos y asignación del responsable de atención			
	1. Recepción, revisión y registro de documentos Existen dos maneras de recabar la documentación: física y electrónica			

ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	

Física

Para Mesa de Partes del OSIPTEL o sus registros auxiliares a nivel nacional:

Mesa de partes debe recepcionar el tipo de documentación que se indica en las precondiciones, que servirá para la tramitación de expedientes de apelación o queja, denuncias, información adicional, cartas de cumplimiento, etc. Dicha documentación es admitida por un Asistente Administrativo de OAF, previa revisión y conformidad.

Es preciso indicar que cada tipo de documento tiene requisitos mínimos para ser admitida. De ser aceptado u observado, los documentos se registran en el Sistema de Tramite Documentario.

Si se encuentran conformes, se sella los originales y cargos con el sello "RECIBIDO" indicando la fecha de recepción y número de registro.

Si hubiera alguna inconformidad, se sella los originales y cargos con el sello "OBSERVADO" indicando la fecha de recepción y número de registro. Estos documentos observados deberán ser subsanados y presentados nuevamente en un plazo máximo de dos (2) días hábiles a partir de la fecha de recepción. Si no subsana, se tiene por no presentada dicha documentación.

Adicionalmente se debe señalar que, para los documentos observados, el sistema realiza un seguimiento y alerta a la empresa operadora o usuario sobre el tiempo restante para subsanarlo, en caso se cuente con una dirección de correo electrónico registrada.

Electrónica

Existen dos formas de recepción de documentos de manera electrónica:

1. A través de un Sistema Interconectado: Se encuentra disponible permanentemente para el intercambio de información. Este canal es usado entre las Empresas Operadoras con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional o aquellas empresas operadoras que consideren conveniente optar por este mecanismo de transferencia de datos y documentos y OSIPTEL.
2. A través del set de servicios digitales: Se encuentra disponible permanentemente a disposición de los usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional (que no decidan acceder al Sistema Interconectado).

El sistema valida que la documentación esté completa y de forma automática se genera el cargo de recepción.

De presentarse incidencias en el funcionamiento del sistema, se establecerán lineamientos a fin de aprobar las acciones a seguir y la suspensión de plazos de elevación, de corresponder, mientras duren las incidencias.

2. Clasificación, digitalización y carga al sistema

Existen dos maneras para clasificar, digitalizar y cargar la documentación: física y electrónica

Física:

Una vez admitida la documentación de la sede Provincia se agrupa y/o separa para que pueda ser clasificada por tipo de documento. Se procede a digitalizarla y finalmente se carga en la carpeta que corresponda por el tipo de documento.

En la sede Lima, la documentación física se consolida, considerando el tipo documental. Se elabora listado de la documentación física y se entrega al Proveedor de Digitalización, el cual la digitaliza con valor legal y la carga al expediente electrónico, file de denuncia o expediente electrónico PAS.

Cabe indicar que existe un Robot (RPA) que constantemente verifica carga de documentos que se encuentren digitalizados en las carpetas de cada tipo documental:

1. Carta de elevación de expediente
2. Solicitud de abierto por Cargo
3. Información adicional de recursos de apelación y quejas
4. Carta de Cumplimiento
5. Denuncia
6. Documentación Adicional de Denuncias
7. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS
8. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción
9. Recurso de reconsideración del PAS
10. Recurso de apelación del PAS
11. Documentación Adicional (Expediente PAS)
12. Respuesta a casos especiales
13. Respuesta a un requerimiento (Sobre Informes)

Este proceso crea expedientes o solicitudes de denuncia, así como crea una solicitud de revisión de documentos para información adicional de apelaciones y quejas o documentación adicional de denuncias en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o (Sistema de Expedientes (SIS_EXP) o en el Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Alternativa 2). , en el caso de los documentos del PAS, estos son derivados directamente a la bandeja del Especialista Legal asignado, en el Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)

	Electrónica Esta actividad será realizada por el sistema informático de manera automática, registrándose todos los documentos y expedientes en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o (Sistema de Expedientes (SIS_EXP) o al Sistema de Denuncias (SIS_DEN) o al Sistema de Sanciones (SIS_SAN) Para la Alternativa 2) correspondientemente al tipo de documento y proceso.
	3. Traslado y archivamiento de documentación física Toda documentación que haya sido presentada en físico, sigue el siguiente procedimiento: Para la Sede en Lima: Una vez digitalizados los documentos se trasladan y derivan al archivo de gestión. Para las Sedes en Provincias: Se envía la relación de expedientes y su documentación física a la Sede Central de OSIPTEL en un plazo máximo de diez (10) días calendario. Una vez recibida se consolida y entrega al Proveedor de Digitalización, el cual la digitaliza con valor legal y la carga al expediente electrónico, file de denuncia o expediente electrónico PAS. Finalmente, toda la documentación se deriva al archivo de gestión.
	4. Verificación de datos, confirmar expediente referenciado de documentos y asignación del responsable de atención De acuerdo al Tipo de documento recepcionado y registrado en el sistema: 1. Expediente (Electrónico) 2. Carta de Elevación (Físico) 3. Solicitud de Abierto por Cargo (Físico) 4. Abierto por Cargo (Electrónico) 5. Abierto de Oficio (Electrónico) 6. Denuncia (Electrónico o Físico) Si el medio de ingreso fue físico, se verifica que la carga de los datos por parte del RPA, se encuentre completa. En caso contrario, el Auxiliar de Tramite Documentario del TRASU, registra los datos faltantes, descargando el documento físico digitalizado para tomarlo como referencia y completar la información. Una vez que se certifica que toda la información del documento se encuentra registrada en el sistema, se utilizará de la siguiente manera: El Expediente, La Carta de Elevación, Solicitud de Abierto por Cargo, Abierto por Cargo o Abierto de Oficio se utilizarán en el

proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones), mientras que las denuncias se utilizarán para el proceso (P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias)

7. Carta de Cumplimiento
8. Cumplimiento
9. Documentación Adicional de Denuncia

Si el medio de ingreso fue físico, se busca el expediente o denuncia en el Sistema. Si se encuentra, se confirma la existencia del expediente o denuncia referenciado en el documento físico digitalizado recibido, que se utilizará de la siguiente manera:

La carta de cumplimiento, el cumplimiento se utilizará para el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones), mientras que los documentos adicionales de denuncia se utilizarán en el proceso (P02.2.Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias).
Por el contrario, si el expediente o denuncia no son encontrados en el sistema, el Auxiliar de Tramite Documentario del TRASU registrará las observaciones para la Empresa Operadora o Usuario.

10. Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico)

Se deberá buscar el número del expediente al que hace referencia el documento. Si se encuentra se confirmará la existencia del expediente en el sistema del documento referenciado, se revisa y registra el tipo de Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas en el sistema asignándosele a (i) un Asistente Legal, el cual la utiliza en el proceso (P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones), o (ii) a Tramite Documentario, quien debe atender la solicitud de documentación adicional y registrara las acciones realizadas.

11. Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Electrónico)

Se asigna a un Asistente Legal para que atienda el documento que se utilizará en el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones) o a Tramite Documentario para que atienda la solicitud de documentación adicional, y registrar las acciones realizadas.

12. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS
13. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción
14. Recurso de reconsideración del PAS
15. Recurso de apelación del PAS
16. Documentación Adicional (Expediente PAS)

Se utilizan en el proceso (P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia))

ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	17. Respuesta a Casos Especiales Se utilizan en el proceso (P02.3. Revisión de casos especiales) 18. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) Se utilizan en el proceso (P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación)			
Excepciones:	E01: No se registran dos veces un mismo expediente. E02: No se aceptan documentos duplicados. E03: No se aceptan expedientes exceptuados de elevación.			
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**R01:** La calificación y asignación, debe ser automática para expedientes, denuncias o expediente PAS. (Siempre debe calificarse según las Reglas de Negocio). **RN02:** El Plazo para presentar la subsanación de un documento, de acuerdo a la norma; es de dos (2) días hábiles. **RN03:** El plazo para el traslado de la documentación de provincias a la sede principal de Lima (De 1 hasta 10 días calendario). **EX03:** No existe excepción. Salvo existan incidencias con el traslado: Paros, Huelgas, Factores climatológicos, etc. **RN04:** El plazo para la digitalización con valor administrativo de la documentación de provincias (en el mismo día de la recepción). **RN05:** El horario para la recepción de documentos es de 08:45 am a 04:45 pm. **EX05:** No existe excepción. Salvo que se modifique el horario de Mesa de Partes del OSIPTEL. **RN06:** "Deben ser recibidos todos los documentos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos o se encuentren afectados por otro defecto u omisión que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, de acuerdo a la norma, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio." **RN07:** La subsanación de las observaciones, de acuerdo a la norma, se debe realizar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. Si la documentación subsanada sigue teniendo observaciones (no conforme), se considera como no presentada y se archiva." **RN08:** El tiempo de digitalización por parte del proveedor es de 2 días hábiles. **EX08:** No existe excepción. Salvo que se modifique los términos del contrato.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

(Alternativa 1)

P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

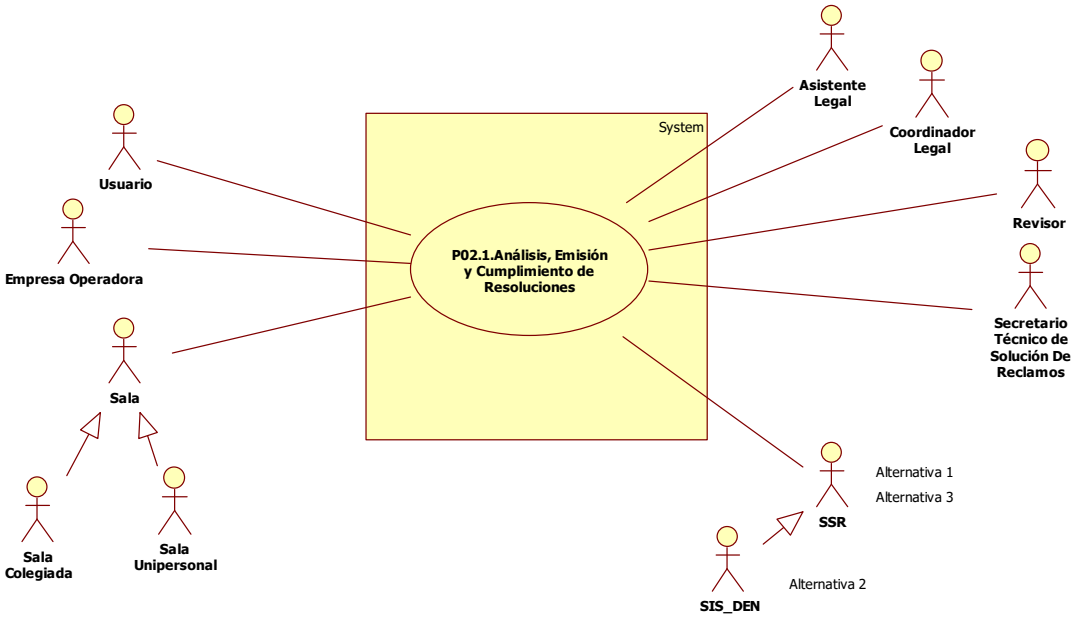
Actores:

Actores	Descripción
Usuario	Cliente de una Empresa Operadora, que ha solicitado o suscrito un contrato por un servicio público de telecomunicaciones.
Empresa Operadora	Empresa que ofrece y brinda servicios públicos de telecomunicaciones.
Coordinador Legal	Encargado de la revisión de documentos y asignación de expedientes de apelación o queja.
Asistente Legal	Encargado de analizar los expedientes de apelación yo queja y/o documentación relacionada a éstos, y elaborar un proyecto de resolución respecto a dichos expedientes. También se encarga de la atención de la documentación adicional y/o cartas de cumplimiento.
Revisor	Encargado de la revisión de documentación que será presentada a las salas pertinentes.
Sala Unipersonal	Es el órgano formado por un solo vocal, encargado de resolver en segunda instancia un recuso de apelación o queja.
Sala colegiada	Es el órgano formado por varios vocales, encargados de resolver en segunda instancia un recurso de apelación o queja.
Secretario Técnico de Solución	Responsable de revisar y aprobar los documentos emitidos por la

Actores	Descripción
de Reclamos	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) y Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	El alcance del proceso es de analizar la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.


System
P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Usuario
Empresa Operadora
Sala
Sala Colegiada
Sala Unipersonal
Asistente Legal
Coordinador Legal
Revisor
Secretario Técnico de Solución De Reclamos
SSR
Alternativa 1
Alternativa 3
SIS_DEN
Alternativa 2

ID - Nombre:	P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones		Versión:	8.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Usuario 2. Empresa Operadora 3. Sala Unipersonal 4. Sala Colegiada	Actores Secundarios:	1. Asistente Legal 2. Revisor 3. Coordinador Legal 4. Secretario Técnico de Solución de Reclamos 5. SSR (Alternativa 1 y 3) SIS_EXP, SIS_DEN, SIS_SAN (Alternativa 2)	
Descripción:	Proceso en el cual se analiza la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, dar atención a la comunicación, y/o revisar el cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.			
Inicializador:	P01.1 Recepción de Documentación P02.4. Elaboración del Acta de Sesión Servidores de STSR Memorando de Procuraduría Pública informando nulidad de resolución declarada por el Poder Judicial			
Pre condiciones:	Se debe haber asignado expedientes o informaciones adicionales o cartas de cumplimiento a los asistentes legales por el sistema. La documentación debe estar relacionada al expediente			
Post condiciones:	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias P02.4. Elaboración del Acta de Sesión P04.1. .Elaborar Informes de Evaluación y Verificación			
Flujo normal:	El proceso de P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción de documentos 2. Verificación del tipo de expediente y de la distribución 3. Análisis documental y atención de la información recibida 4. Elaboración de proyecto de resolución, proveído, memorando o carta 5. Aprobación y firma de resolución, proveído, memorando o carta 6. Notificación y Cumplimiento			
	1. Recepción de documentos Toda la información que es utilizada en el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones) se obtiene de las siguientes formas:			

A. <u>Registro de Errores de Resoluciones</u>

Son los errores identificados en las resoluciones y que han sido registrados **por el coordinador** en el sistema, para su posterior corrección.

B. <u>Memorandos de Procuraduría Pública</u>

Son todas aquellas nulidades declaradas por el Poder Judicial informadas a través de memorandos de la Procuraduría Pública y que son registrados en el sistema por el Coordinador Legal.

C. <u>Recepción de Documentación</u>

<u>S</u>on todos los expedientes y documentos que ingresan por el proceso (P01.1. Recepción de Documentación) y son redirigidos a las bandejas de los asistentes legales por el sistema. Por el gran volumen de información que ingresa, es clasificada y distribuida por el sistema, quien asigna automáticamente al asistente legal que se encargará de analizarla y tomar la acción a seguir.

D. <u>Elaboración de Actas de Sesión</u>

Asimismo, en el proceso (P02.4. Elaboración del Acta de Sesión) se puede haber identificado, mientras se elaboraba el acta de sesión, algún error en las resoluciones ya firmadas por las salas y que deberán registrarse para su análisis y corrección.

La información recibida es distribuida en 3 bandejas, que son revisadas diariamente por el equipo de asistente legales:

- Bandeja de expedientes
  Esta bandeja recibirá los siguientes tipos de documentos:
  a. Expedientes
  b. Abiertos por cargo
  c. Abiertos de oficio
  d. Información adicional de apelaciones y quejas
  e. Cartas de cumplimiento
  f. Memorando de Procuraduría Pública sobre Nulidad declarada por el Poder Judicial
  g. Expediente con error identificado

- Bandeja de cartas de información adicional
  La información contenida en esta bandeja, es considerada para la evaluación del expediente y para proponer la resolución final o

de trámite, de corresponder.
Puede ingresar cuando el expediente se encuentra en trámite o cuando se encuentra ya resuelto.

- Bandeja de cartas de cumplimiento
  Esta bandeja es exclusiva para la revisión de las cartas de cumplimiento que envían las EO, para comunicar el cumplimiento a las resoluciones emitidas por el TRASU.

Todo Asistente Legal visualiza cualquiera de estas bandejas y el sistema le permite ordenar la información de la más antigua a la más reciente y viceversa, utilizando los siguientes datos (Filtros):

- Nro. Expediente
- Tipo
- Fecha Elevación
- Fecha Vencimiento
- Fecha de Asignación
- Resol. Trámite

Finalmente, puede recibir alertas en función al acuerdo de nivel de servicio que se haya establecido.

2. Verificación del tipo de expediente y de la distribución

Una vez que ha revisado y ordenado la bandeja, el asistente legal verifica si la información contenida en ellas está debidamente clasificada y asignada.
En primer lugar, verifica el tipo documental (de cartas de cumplimientos e información adicional). Luego si la asignación del expediente es correcta, de acuerdo al grupo de expedientes.

A. <u>Tipo documental</u>

El asiste legal, en el caso de las Cartas de Cumplimiento e Información adicional recibida, revisa la documentación y solicita, de corresponder, la modificación del tipo documental entre sí.

B. <u>Asignación y distribución</u>

Asimismo, dentro de estos dos grupos, existe asistentes legales que se encargan exclusivamente de las siguientes especialidades o asuntos:

- Fondo
- Forma
- Atención rápida
- Quejas
- Abiertos por cargo

Si el tipo documental y el asunto o especialidad corresponde con lo que atiende, entonces estará en condición de seguir con la siguiente actividad (Análisis documental y atención de la información recibida).

Cada asistente legal verifica que el tipo de expediente que reciba, este correctamente asignado; es decir, que la información contenida en los documentos del expediente corresponda a uno de los siguientes grupos:

- Recurso de apelación (RA)
- Quejas (RQJ)

Asimismo, se pueden presentar tres situaciones en los que el asistente deberá tomar una acción:

1. En caso se detecta que el expediente de apelación corresponde ser evaluado como un expediente de queja, o viceversa, se procede a generar un "**Proveído de Encauzamiento**".

2. En caso se detecta que el expediente de apelación o de queja corresponde a ser evaluado como una denuncia, se procede a generar un "**Proveído de anulación de Expediente**".

3. En caso se detecta que el expediente no se ha distribuido correctamente a uno de los grupos, el asistente legal debe solicitar al coordinador legal se genera una "**Solicitud de Reasignación**"

3. Análisis documental y atención de la información recibida

Una vez que se ha terminado de verificar tanto el tipo documental como la asignación de la especialidad; el asistente legal realiza las siguientes actividades:

A. <u>Análisis Documental</u>

En esta actividad, el asistente legal revisará toda la información

referente al expediente asignado, documentación adicional para determinar las acciones a seguir.

Adicionalmente, de corresponder, revisará otros tipos documentales que tienen un tratamiento diferente a la que deberá tomar una acción o dar una respuesta; como, por ejemplo, cartas de cumplimiento, respuesta de solicitud de información, memorandos, cartas.

B. <u>Atención de la información</u>

De acuerdo al análisis realizado el asistente legal realizará las siguientes actividades, según corresponda:

1. Emitir Resolución Final
   Generar “Proyecto de Resolución Final”.
2. Emitir Resolución de Trámite
   Generar “Proyecto de Resolución de Trámite”.
3. Aclarar la Resolución Final emitida
   Generar “Proyecto de Aclaración de Resolución”.
4. Rectificar / corregir una resolución
   Generar “Proyecto de Rectificación de Resolución”
5. Acatar la nulidad declarada por el Poder Judicial
   Generar “Proyecto de Nulidad de Resolución”
6. Anular un Proyecto de Resolución Final
   Generar “Proyecto de Nulidad de Resolución”
7. Memorando de consulta interna
8. Citar acceso al expediente
   Generar “Memorando de Derivación”
9. Memorando a procuraduría pública
10. Memorando de derivación a la DAPU
11. Responder al usuario / EO
    Generar “Carta de Respuesta” al usuario o EO
12. Audiencias
    Carta de programación de cita/acceso a expediente físico
    Generar “Programación de Cita”.
13. Requerimiento de Confirmación de Cumplimiento
    Carta de requerimiento de cumplimiento
14. Conciliación entre las partes
    Carta de invitación a conciliación
15. Registrar resultado de Cartas de Cumplimiento
    Registrar los datos de la Carta de Cumplimiento relacionado al expediente.
16. Programar Cita
17. No procede ninguna acción
    En el caso de que la información, sea posterior a la emisión

de la resolución, el asistente legal registrará en el sistema, si es necesario dar respuesta a cualquier comunicación al usuario o la EO. Si no fuera necesario, enviará al archivo la comunicación.

Una vez que el asistente legal culmine con la acción a realizar, la información recibida sale de la bandeja de pendientes.
Es posible registrar más de una acción a la vez por cada documentación.

4. Elaboración de solicitudes, proyecto de resolución, proveído, memorando o cartas

De acuerdo al tipo documental se procederá de la siguiente manera:

A. <u>Solicitudes</u>

1. Solicitud de reasignación
   En caso la especialidad del expediente no está a cargo del asistente legal que ha sido asignado.

B. <u>Proyectos de Resolución</u>

2. "Proyecto de Resolución Final"
   Una vez completado el análisis de la documentación del expediente, el asistente legal puede generar una resolución final

3. "Proyecto de Resolución de Trámite"
   Una vez completado el análisis de la documentación del expediente, el asistente legal puede generar una resolución de trámite

4. "Proyecto de Aclaración de Resolución"
   Si se requiere una aclaración por parte del TRASU, a una resolución final solicitada por los interesados. Este proyecto siempre pasa por revisión del coordinador legal.

5. "Proyecto de Rectificación de Resolución"
   Si se requiere subsanar un error de redacción o material o de forma, a una resolución final.

6. "Proyecto de Resolución de Nulidad declarada por PJ"
   Si se requiere acatar la nulidad declarada por el Poder Judicial. Este proyecto siempre pasa por revisión del coordinador legal.

7. "Proyecto de Resolución Nulidad del acto administrativo"
   Si se requiere anular una resolución por un vicio trascendente, debiéndose emitir un nuevo pronunciamiento. Este proyecto siempre pasa por revisión del coordinador legal.

En el caso de "Proyectos de Resolución", el Asistente Legal puede recuperar proyectos que aún no fueron firmados y reiniciar el flujo de aprobaciones con un nuevo proyecto.

Por regla de negocio, solo se puede generar un proyecto de resolución a un expediente a la vez y mientras no se firme la resolución seleccionada y trabajada, no es posible emitir otra resolución.

Finalmente, antes de continuar con la siguiente actividad; si el Asistente Legal no cuenta con un Revisor asignado, puede solicitar (Para expedientes complejos) la revisión del proyecto de resolución por parte de un Coordinador Legal.

C. <u>Proveídos</u>

8. Proveído de anulación de expediente
   En caso se detecta que el expediente no es recurso de apelación ni queja. Este proveído siempre pasa por revisión del coordinador legal.

9. Proveído de anulación de resolución
   Si se requiere anular la resolución previamente emitida, siempre y cuando la resolución no haya sido notificada

10. Proveído de encauzamiento
    En caso se detecta que el tipo documental no corresponde al recurso que contiene la información. Este proveído siempre pasa por revisión del coordinador legal.

D. <u>Memorandos</u>

11. Memorando de consulta interna

Si en la evaluación del Expediente el asistente legal requiere emitir una Memorando de consulta interna a otra Dirección Adicionalmente, el sistema deberá anexar el memorando, al Expediente. Este documento siempre pasa por revisión del coordinador legal.

12. **Memorando de Derivación**

Si se requiere derivar un expediente o resolución a otras áreas. El sistema adjunta el expediente y la resolución el memorando. Este documento siempre pasa por revisión del coordinador legal.

13. Memorando a procuraduría pública

En el caso de que la resolución de nulidad declarada por el Poder judicial, ha sido aprobada y firmada, el sistema generará un Memorando a Procuraduría Publica adjuntando dicha resolución. Asimismo, el sistema generará el Memorando a Procuraduría, adjuntando los cargos de notificación. Este documento siempre pasa por revisión del coordinador legal.

14. Memorando de derivación a la DAPU

En caso se trate de la materia no reclamable, sub materia Bloqueo injustificado de equipo, el sistema generará el Memorando de derivación a la DAPU, adjuntando el expediente y la resolución final, el mismo que pasa por la revisión del Coordinador legal.

E. <u>Cartas</u>

15. Carta de respuesta a usuario/EO

Si se requiere dar respuesta al usuario o empresa operadora.

16. Carta de programación de cita/acceso a expediente físico

Si se requiere el asistente legal podrá programar una cita o audiencia relacionada a un expediente, elaborando una carta de invitación de cita. La cita puede llevarse de forma virtual o presencial.

17. Carta de requerimiento de cumplimiento
    Cuando pasado 15 días de emitida la resolución, se genera por única vez, en caso la empresa operadora no haya remitido información alguna.

18. Carta de invitación a conciliación
    Si se recomienda conciliación, el asistente legal redacta la carta de conciliación, de corresponder.

19. Carta de Cumplimiento
    Se registran los datos del cumplimiento en el sistema.

Todas las cartas pasan por revisión del coordinador legal.

5. Aprobación y firma de resolución, proveído, memorando o carta

A. <u>Aprobación de Resoluciones, Firmas y Proveídos</u>

Aprobación de Documentos

Todo proyecto de resolución es revisado por el revisor o Coordinador Legal asignado. En caso no sea aceptada la aprobación, será devuelta al asistente legal con las observaciones del caso, para que proceda a actualizar la documentación y reinicie el flujo de revisión y aprobación.

- Resolución de trámite / final
- Resolución de aclaración
- Resolución de enmienda
- Resolución de nulidad del acto administrativo
- Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial

Una vez aprobado el proyecto de resolución por el revisor o coordinador legal asignado, el sistema asigna a una sala para ser aprobadas y firmadas por el vocal

El sistema permitirá al vocal revisar con anterioridad los "**Proyectos de Resolución**" programados para una sesión venidera sin necesidad de firmar, pudiendo registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión.

Si la resolución es rechazada, volverá a ser revisada por el

asistente legal a cargo y se volverá a ejecutar el flujo

Programación de Salas

En caso que el asistente legal no cuente con un revisor asignado o el proyecto haya sido aprobado por el revisor o coordinador legal, el sistema realiza la asignación automática a Sala Unipersonal o Colegiada con sesión programada.

El sistema no asigna resoluciones a salas sin sesiones programadas

El sistema realiza la asignación según las reglas de negocio vigentes y al balanceo de carga (Distribución equitativa)

El sistema verifica la cantidad mínima y máxima de expedientes por sesión según lo configurado

El Coordinador Legal tiene la posibilidad de retirar expedientes de la sala antes que sean resueltos

Firma de Resoluciones

Las resoluciones son firmadas por las Salas encargadas de aprobar los proyectos de resolución:

- Resolución de trámite / final
- Resolución de aclaración
- Resolución de enmienda
- Resolución de nulidad del acto administrativo
- Resolución de nulidad declarada por el PJ

Salas Unipersonales: firma el vocal asignado en la fecha de sesión programada.

Salas Colegiadas: Los vistos y firma de la resolución deben realizarse en la misma fecha de sesión

En caso no se firmará una resolución en la sesión programada por algún vocal de sala colegiada en la fecha programada de sesión, este documento se asigna para la siguiente sesión donde deberán visar o firmar nuevamente todos los miembros de la sala colegiada. El sistema sólo habilitará los vistos y firmas en las fechas de sesión a las resoluciones asignadas Para Salas Colegiadas, los miembros de la sala que lo requieran pueden visar el acta de sesión. Asimismo, firma el presidente y aquel vocal que tenga un voto singular o en discordia. Para Salas Colegiadas, los miembros de la sala que lo requieran pueden visar el acta de sesión. Asimismo, firma el presidente y aquel

vocal que tenga un voto singular o en discordia.

Proveídos

Estos documentos, son revisados inicialmente por el Coordinador Legal, quien dispondrá su aprobación o no. Serán finalmente revisados y firmados por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos. En caso no sea aceptada la aprobación, será devuelta al asistente legal con las observaciones del caso, para que procesada a actualizar la documentación y se reiniciará el flujo de revisión y aprobación.

- Proveído de anulación / encauzamiento de expediente.
  Se debe precisar que los proveídos de anulación de resolución no son notificados.

B. <u>Aprobación de Memorandos y Cartas</u>

Memorandos

Los memorandos son redactados por el asistente legal, que luego de ser elaborados son revisados por el Coordinador Legal y firmadas por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos. En caso no sea aceptada la aprobación, será devuelta al asistente legal con las observaciones del caso, para que procesada a actualizar la documentación y se reiniciará el flujo de revisión y aprobación.

- Memorando de consulta interna
- Memorando de derivación
- Memorando a procuraduría pública,
  Este memorando es enviado para firma del STSR. Posterior a la notificación, se generará otro memo. remitiendo los cargos de notificación

Cartas

Las cartas son redactadas por el asistente legal, que luego de ser elaboradas son revisadas por el Coordinador Legal y firmadas por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos.
En caso no sea aceptada la aprobación, será devuelta al asistente legal con las observaciones del caso, para que procesada a

actualizar la documentación y se reiniciará el flujo de revisión y aprobación.

- Carta de conciliación
- Carta de respuesta a usuarios / EO
- Carta de cita
- Carta de requerimiento de cumplimiento

6. Notificación y Cumplimiento

A. <u>Notificaciones</u>

Los siguientes documentos serán enviados al proceso (P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos):

1. Resolución de trámite
2. Resolución de aclaración / enmienda
3. Resolución final
4. Resolución de nulidad del acto administrativo
5. Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial
6. Proveído de encauzamiento del expediente
7. Proveído de anulación del expediente.
8. Carta de respuesta a usuarios/EO
9. Carta de programación de cita o acceso al expediente físico. Carta de requerimiento de cumplimiento.
10. Carta de invitación para conciliación.

Los proveídos de anulación de resolución, por ser documentos que no se notifican; no deben ser enviados al proceso (P03.1. Notificación de documentos).

B. <u>Cumplimientos</u>

La EO deberá presentar la documentación o carta que avale el cumplimiento con lo dispuesto en la resolución del TRASU y se especifica que debe presentarla.

Se debe precisar que todas las resoluciones a ser notificadas pasan por la Verificación, si la notificación de resolución de trámite es correcta.

ID - Nombre:	P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones		Versión:	8.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	Finalmente, el cargo de la notificación se enviará al proceso (P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico), para su custodia correspondiente.			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Pasado 15 días hábiles de emitida la resolución, se genera por única vez, una "Carta de requerimiento de cumplimiento", en caso la empresa operadora no haya remitido información. **RN02:** El sistema realiza la verificación de Asistentes Legales activos antes de realizar la asignación de documentos. **RN03:** El sistema realiza la asignación de documentos, según las reglas de negocio determinadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y al balanceo de carga. **RN04:** El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo) **RN05:** Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma. **RN06:** Revisar con anterioridad, a través del sistema, los proyectos de resolución programados para una sesión venidera, sin necesidad de firmar. **RN07:** El vocal podrá registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión." **RN08:** El plazo para la respuesta a la carta de requerimiento de cumplimiento, por parte de la EO, es de 5 días hábiles. **RN09:** El asistente legal registra en el sistema, si cumplió / no cumplió / inejecutable; así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación de la carta de cumplimiento. **EX09:** Sólo aplica para fundados, parcialmente fundados u otro determinado por el asistente legal. Las observaciones de incumplimiento, se dan sólo en caso se marque en el sistema "no cumplió" **RN10:** El Acta se genera, según día de audiencia. EX10: No existe excepción. A menos que se reprograme la cita de audiencia a solicitud de alguna de las partes. **RN11:** Si la audiencia fue virtual, se adjunta en el expediente la grabación de la audiencia. Si el vocal asiste a la audiencia, deberá también firmar el acta			

ID - Nombre:	P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones		Versión:	8.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 1)

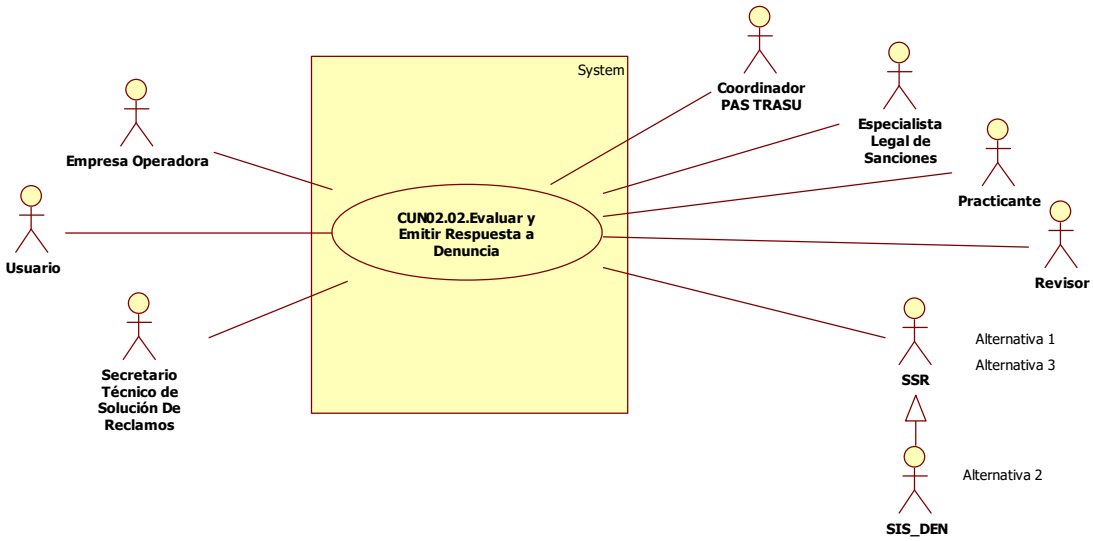
CUN P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

Actores:

Actores	Descripción
Especialista Legal de Sanciones	Especialista Legal, que elabora cartas a las empresas y usuarios. Asimismo, elabora y modifica memorando de consulta interna.
Practicantes	Encargados de apoyar en las labores administrativas, legales y documentales de acuerdo al área en que están asignados. En el caso de la evaluación y emisión de respuesta a denuncias, analizar y redactan las cartas pero no pueden visarlas.
Revisor	Encargado de la revisión de documentación que será presentada a los involucrados, generalmente esta a cargo de la revisión de la documentación redactada por los practicantes. Puede ser el Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Responsable de la revisión y aprobación ded las cartas dirigidas a las empresas y usuarios, así como los memorandos de consulta interna.
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Responsable de la revisión, aprobación y firma de las cartas dirigidas a las empresas y usuarios, así como los memorandos de consulta interna.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUS02.02. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias.	Proceso cuyo alcance es verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario


System
Empresa Operadora
Usuario
Secretario Técnico de Solución De Reclamos
CUN02.02.Evaluar y Emitir Respuesta a Denuncia
Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones
Practicante
Revisor
SSR
Alternativa 1
Alternativa 3
SIS_DEN
Alternativa 2

ID - Nombre:	P02.2.Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncia		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Empresa Operadora 2. Usuario 3. Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Actores Secundarios:	1. Especialista Legal de Sanciones 2. Practicantes 3. Revisor 4. Coordinador PAS TRASU 5. SSR (Alternativa 1,3) SIS_DEN (Alternativa 2)	
Descripción:	Desde la recepción de la documentación del caso hasta la notificación de la carta al usuario			
Inicializador:	El proceso se inicia al recepcionar la información referente a denuncias, en el proceso (P01.01. Recepción de Documentación). P02.1 Análisis, emisión y cumplimiento de resoluciones.			
Pre condiciones:	Debe verificarse que la documentación remitida por el usuario corresponda a una denuncia.			
Post condiciones:	Cierre de la denuncia por cumplimiento o sustento de inejecutabilidad o inicio de un PAS.			
Flujo normal:	El proceso de Evaluar y Emitir Respuesta a Denuncia, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción de Información 2. Asignación y Análisis 3. Apertura o Reapertura de Denuncia y Requerimiento de Información complementaria 4. Revisión de la carta de respuesta de la EO			
	1. Recepción de Información Se reciben denuncias desde el proceso (P01.1. Recepción de Documentación) o de un Proveído de anulación de expediente (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones).			
	2. Asignación y Análisis La asignación es automática y se desarrolla de acuerdo a reglas de negocio (tipo de denuncia, empresa operadora, tipo de incumplimiento). El Especialista Legal de Sanciones, revisa y determina: 1. Si No procede, se informa al solicitante el motivo y si el caso fue derivado a la DAPU (Por carta o correo). 2. Si procede, se apertura el expediente de denuncia			

ID - Nombre:	P02.2.Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncia		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	

3. Apertura o Reapertura de Denuncia y Requerimiento de Información Complementaria

Se apertura en el sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Denuncias (SIS_DEN) (Alternativa 2) y se comienza a analizar la información, y se envía un mensaje de correo al usuario solicitante indicando que se ha abierto la denuncia.

Cuando se recibe documentación adicional de una denuncia, y si esta denuncia no está cerrada, el Especialista Legal/Practicante, puede enviar esta documentación para que la empresa operadora la revise y emita sus descargos y respuesta.

Si la denuncia se encuentra cerrada y si la Documentación Adicional requiere su reapertura, el Especialista Legal/Practicante, analizará si es necesaria su reapertura en sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Denuncias (SIS_DEN).

Si corresponde reaperturar la denuncia el Especialista Legal/Practicante determinará si corresponde trasladar información a la Empresa Operadora. En caso no se reapertura la denuncia, el Especialista Legal reitera al usuario el cierre de la denuncia y le informa la derivación de su caso a la DAPU, de corresponder.

Si se apertura la denuncia, se presentan las siguientes situaciones:

- El Especialista Legal/Practicante, revisa si la denuncia es por un caso nuevo, para lo cual solicitara documentación adicional a la Empresa Operadora.

- Si la denuncia es por incumplimiento de resolución de primera instancia, SAR, SARA o SAP, se solicitará información a la empresa operadora

- Si es un caso resuelto por el TRASU y la Empresa Operador informó en la carta de cumplimiento que efectuó el cumplimiento o que se encuentra imposibilitado de cumplir, se genera carta al usuario indicando dicha situación.

- Si la denuncia es por incumplimiento de resolución del TRASU:

  i. Si se cuenta con carta de cumplimiento y la empresa operadora ejecutó lo ordenado por el TRASU o sustenta su imposibilidad, se genera carta de cierre al usuario indicando dicha situación.
  ii. Si se cuenta con carta de cumplimiento, pero la empresa operadora no acredita el cumplimiento, se solicitará información a la empresa operadora.
  iii. Si la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento, se genera carta de cierre al usuario informando la evaluación de un PAS

El especialista legal / practicante registra el sentido de la evaluación el cual puede ser cumplió, incumplió o inejecutable. En caso se haya registrado el incumplimiento el especialista legal / practicante ingresa la fecha de infracción.

Los tipos de cartas utilizadas son:

1. Carta a la empresa operadora requiriendo información
2. Carta a la empresa operadora trasladando la información del usuario.
3. Carta al usuario reiterando el cierre de la denuncia
4. Carta informando cita
5. Carta al usuario informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución
6. Carta al usuario informando que se evaluará un PAS
7. Carta a la empresa operadora reiterando la solicitud de información de cumplimiento
8. Carta al usuario indicando que la denuncia no procede

Si el Revisor aprueba la carta, la visa y pasa al Coordinador PAS TRASU.

El Coordinador PAS TRASU la revisa y está conforme visa la carta y la envía a la bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos para que la apruebe y la firme, toda esta verificación se realiza en sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Denuncias (SIS_DEN).

Si el Secretario Técnico la revisa y está conforme, se firma la carta y pasa al proceso (P03.01. Notificación de las resoluciones y otros documentos)

4. Revisión de la carta de respuesta de la EO

Si la empresa operadora responde a la carta, se verifica la información enviada donde se pueden dar los siguientes casos:

- Elaborar memorando de consulta interna
- Si la empresa operadora no responde la carta, el Especialista legal determina y registra si corresponde o no reiterar la solicitud de cumplimiento.
- Si la empresa operadora envió la información, se analiza lo enviado
- Si se demuestra cumplimiento, se envía carta de respuesta al usuario informando el cumplimiento
- Si no se puede ejecutar lo resuelto por el Tribunal, también se le informa al usuario la inejecutabilidad.
- Si se demuestra incumplimiento, se envía carta de respuesta al usuario informando que se evaluará un posible PAS:

ID - Nombre:	P02.2.Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncia		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	En todos los casos, el Especialista Legal/Practicante elabora la carta de respuesta al usuario y pasa por las revisiones del Revisor, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico. El especialista legal y el Coordinador PAS TRASU visan la carta, el Secretario Técnico la firma. Si la respuesta de la carta de la empresa operadora es una respuesta parcial, el especialista puede solicitar una carta reiterativa (1 sola vez), cuya redacción pasa por los controles de revisión. En caso no se responda, se notifica al usuario que se evaluara un PAS, registrando la fecha de infracción y los datos del incumplimiento en el sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Denuncias (SIS_DEN), indicando en una carta al usuario sobre el PAS para esa EO. El proceso termina informando al usuario acerca de los resultados y la evaluación (P03.01. Notificación de las resoluciones y otros documentos).			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Solo se puede reiterar una carta 1 sola vez. **RN02:** En caso la empresa operadora no responda carta trasladando información del usuario, no se le enviará una carta reiterativa. **RN03:** Las EO cuentan con el plazo normado de 15 días hábiles desde la notificación de la resolución del TRASU para acreditar el cumplimiento de la resolución. **EX03:** No existe excepción. Salvo, cambio normativo. **RN04:** Únicamente el Especialista Legal de Sanciones aplica el visto electrónico a las cartas y memorandos que elabora, los practicantes no aplican visto electrónico. **RN05:** Se debe ingresar respuesta a memorando de consulta interna al recibir la respuesta. **RN06:** Desarrollar la cita el día programado. **EX06:** No existe excepción. Salvo que el usuario solicite la reprogramación de la cita. **RN07:** Para citas presenciales: Todos los participantes deben firmar el acta. Para citas virtuales: Sólo el Coordinador PAS o su reemplazante debe firmar el acta. **RN08:** Las EO cuentan con el plazo normado de 15 días desde la notificación de la resolución del TRASU para acreditar el cumplimiento de la resolución. **EX08:** No existe excepción. Salvo, cambio normativo. **RN09:** En caso la empresa operadora no responda a la carta trasladando			

ID - Nombre:	P02.2.Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncia		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	la información del usuario, no se le enviará una carta reiterativa **RN10:** Sólo se reitera la solicitud de información de cumplimiento una vez para los casos en que la EO no responda la solicitud o responda pero no demuestre el cumplimiento cabal. **RN11:** La respuesta al memorando de consulta interna se registra en el día en que se recibe.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 1)

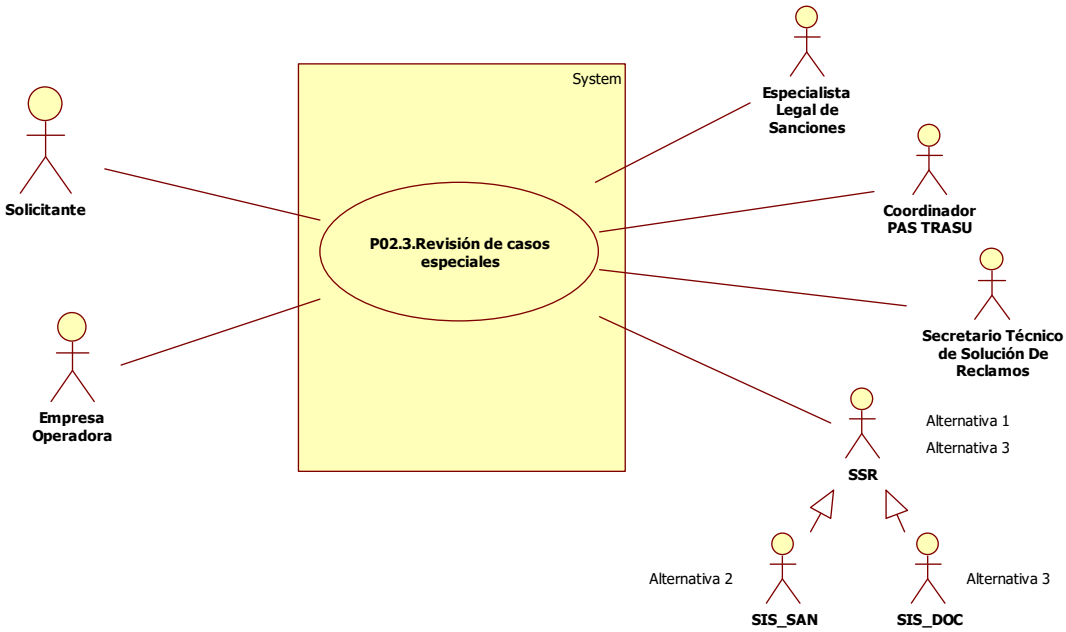
CUN P02.3. Revisión de casos especiales

Actores:

Actores	Descripción
Solicitante	Persona natural o jurídca que presente un caso referido a un reclamo de usuario donde podría existir una supuesta infracción por parte de una empresa operadora.
Empresa Operadora (EO)	Empresa que ofrece el servicio público de telecomunicaciones.
Especialista Legal de Sanciones	Responsable del analisis y elaboracion de respuesta a casos especiales
Coordinador PAS TRASU	Responsable del analisis y elaboracion de respuesta a casos especiales
Secretario Técnico de Solución De Reclamos	Responsable del analisis y elaboracion de respuesta a casos especiales
1. Sistema de Solución de Reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) y Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias, PAS

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUN02.03.Revisar Casos Especiales	Proceso cuyo alcance, es la revisión de casos especiales requeridos por un solicitante (entidad, usuario o funcionario del OSIPTEL), a fin de determinar si el caso reportado constituye una infracción administrativa, y un proceso administrativo sancionador en OSIPTEL.


System
Especialista Legal de Sanciones
Solicitante
P02.3.Revisión de casos especiales
Coordinador PAS TRASU
Secretario Técnico de Solución De Reclamos
Empresa Operadora
Alternativa 1
Alternativa 3
SSR
Alternativa 2
Alternativa 3
SIS_SAN
SIS_DOC

ID - Nombre :	P02.3.Revisión de Casos Especiales		Versión: 9.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Solicitante 2. Empresa Operadora	Actores Secundarios:	1. Especialista Legal de Sanciones 2. Coordinador PAS TRASU 3. Secretario Técnico de Solución de Reclamos 4. SSR (Alternativa 1,3) SIS_EXP, SIS_DEN, SIS_SAN (Alternativa 2)
Descripción:	Este proceso está relacionado con todos los casos que han sido presentados por el solicitante referidos a un reclamo de usuario donde podría existir una supuesta infracción por parte de una empresa operadora. La documentación puede ingresar por mesa de partes del OSIPTEL o derivada a través de un personal de OSIPTEL		
Inicializador:	El Proceso se inicia cuando el solicitante requiere la revisión un caso especial referente a una presunta infracción del procedimiento de reclamos.		
Pre condiciones:	La documentación debe ser solicitada por el solicitante (Entidad, usuario o funcionario del OSIPTEL).		
Post condiciones :	Se revisa el pedido del caso especial y se toma cualquiera de las siguientes acciones directas: 1. Se rechaza la solicitud del caso 2. Se acepta, se analiza y se determina que no constituye una infracción administrativa 3. Se acepta, se analiza y se determina que constituye una posible infracción administrativa y se deriva la información para proceder con el PAS.		
Flujo normal:	El proceso de CUN02.03.Revisar Casos Especiales, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepcionar documentación 2. Evaluación del Caso 3. Elaborar carta (Carta de requerimiento, carta reiterativa y carta de respuesta a solicitud de prórroga) 4. Evaluar respuesta de la EO 5. Indicar si el caso especial constituye o no una infracción administrativa		

ID - Nombre :	P02.3.Revisión de Casos Especiales		Versión:	9.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	1. Recepcionar documentación La documentación puede ingresar a través de Mesa de Partes (CUN01.01.Recepcionar Documentación) o derivada a través de un personal de OSIPTEL de alguna área interna.			
	2. Evaluación del Caso Al llegar la documentación será derivada a un Especialista Legal de Sanciones, quien se encargará de evaluar el pedido. Si el caso no procede, se responderá al solicitante y se dará por terminado el caso. En caso contrario, si procede, el Especialista Legal de Sanciones apertura el caso especial en el sistema. Continuar con la actividad 3. En ambos casos, se responde la atención del caso al solicitante por el medio que fue recibido			
	3. Elaborar carta (Carta de requerimiento, carta reiterativa y carta de respuesta a solicitud de prórroga) Se procede a elaborar una carta de requerimiento de información, reiterativa o de respuesta a solicitud de prórroga en el sistema de solución de reclamos SSR (Alternativa 1), en el Sistema de sanciones SIS_SAN (Alternativa 2) o en el sistema de gestión documental (Alternativa 3), dirigida a la EO La carta de requerimiento es revisada por el Coordinar PAS TRASU, quien puede firmarla o también puede rechazar, seleccionando el motivo y detallando las observaciones, las cuales deberán ser subsanadas por el Especialista Legal de Sanciones. Si la carta está conforme, es aprobada y visada. Seguidamente, la carta aprobada por el Coordinador PAS TRASU, será enviada al Secretario Técnico de Solución de Reclamos, quien a su vez revisa la carta, y la firma o también puede rechazarla, seleccionando el motivo y detallando las observaciones, pudiendo efectuar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios. Con la firma es notificada a la EO a través del proceso (CUN03.01. Notificar Resoluciones y Otros Documentos). La EO tiene como plazo cinco (5) días hábiles para contestar la carta de requerimiento o el tiempo que se le haya asignado de prórroga. Continuar con la actividad 4.			
	4. Evaluar respuesta de la EO La EO debe responder el requerimiento a través del proceso (CUN01.01.Recepcionar Documentación). Pueden darse cuatro (4) tipos de situaciones: 1. La EO No responda la carta de requerimiento.			

ID - Nombre :	P02.3.Revisión de Casos Especiales		Versión:	9.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	2. La EO solicita una prórroga a la solicitud de información. 3. La EO responda de manera parcial al requerimiento, por lo tanto no sustenta lo solicitado. 4. La EO responda el requerimiento de información para proceder a evaluar una infracción. El especialista Legal, procederá correspondientemente a la situación presentada; es decir: 1. Se redacta una carta reiterativa (Solo se puede reiterar una (1) sola vez) 2. Se responde a la prórroga solicitada por la EO, indicando si procede y el tiempo de ampliación (días hábiles),de ser el caso. 3. Se reitera el pedido, indicando con mayor precisión y detalle la solicitud de requerimiento de información. (Solo se puede reiterar una (1) sola vez) Se continúa con la actividad 5.			
	5. Indicar si el caso especial constituye o no una infracción administrativa Una vez que la EO haya respondido el requerimiento de información, el Especialista Legal de sanciones, evaluará si corresponde a una infracción, presentándose las siguientes situaciones: 1. El caso corresponde a una infracción Se derivará toda la documentación, al proceso (CUN04.02.Imponer sanciones del TRASU), para proceder con las sanciones correspondientes. 2. El caso No corresponde a una infracción El Especialista Legal responderá al solicitante mediante carta el resultado del análisis y su correspondiente sustento.			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** El Plazo que tiene una EO para responder una carta de requerimiento de información por un caso especial es de cinco (5) días hábiles. **EX01:** No existe excepción. A menos que el caso del usuario sea complejo o contenga gran cantidad de expedientes. **RN02:** Solo se puede enviar una carta reiterativa a una EO. **RN03:** Sólo se envía la carta de reiteración por una única vez; ya sea porque la EO no respondió o porque respondió parcialmente.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 1)

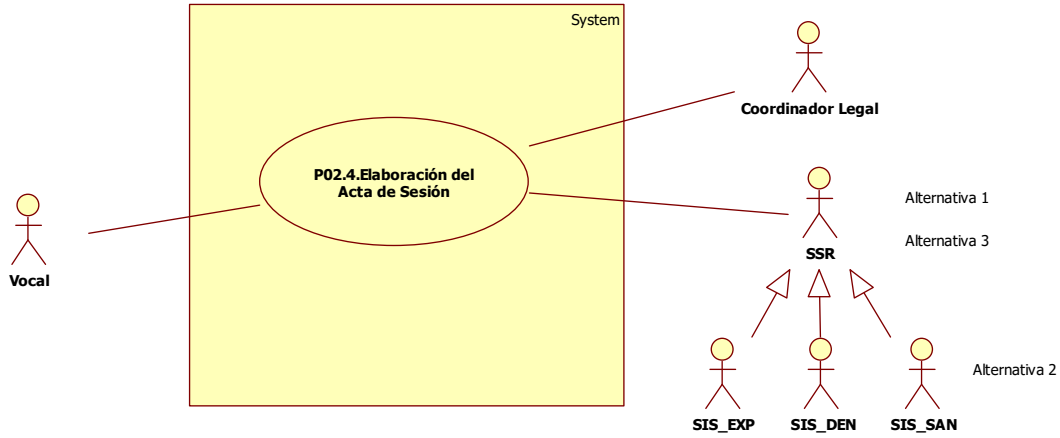
CUN P02.4. Elaboración de Actas de Sesión

Actores:

Actores	Descripción
Coordinador Legal	Encargado de generar y revisar el acta de sesión, identificar errores y acciones a seguir. Asimismo, visa el acta de sesión.
Vocal	. Profesional (titular o miembro) de una Sala Unipersonal o Sala Colegiada encargado de revisar y firmar el acta de sesión.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUN02.04	Proceso para la elaboración del acta de sesión del día. Un Acta del día contiene entre uno a muchos proyectos de resolución o proveídos de anulación de resolución firmados en el día



ID - Nombre:	P02.4.Elaboración del Acta de Sesión		Versión: 5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Vocal	Actores Secundarios:	1. Coordinador Legal 2. SSR (Alternativa 1,3) SIS_EXP (Alternativa 2)
Descripción:	El proceso describe las actividades referentes a la elaboración del acta de sesión que se genera al final del día de sesión, para que esta pueda ser revisada, aprobada y firmada por el vocal(es) asignado(s).		
Inicializador:	Se debe haber ejecutado el proceso (P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones), donde la sala debe haber firmado proyectos de resolución y/o proveídos de anulación de resolución durante un día de sesión.		
Pre condiciones:	Se debe tener las resoluciones y/o los proveídos de anulación de resoluciones firmadas en la sesión para proceder a elaborar el acta en (Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2).		
Post condiciones :	El Acta de Sesión debe estar redactada y registrada en (Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2), con la aprobación y firma del Vocal(es) asignados.		
Flujo normal:	El proceso de Elaboración de Acta de Sesión, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción de Resoluciones y Proveídos de Anulación de Resolución firmados del día 2. Generación del acta 3. Revisión del Acta 4. Aprobación y firma		
	1. Recepción de Resoluciones del día Al final del día, el Coordinador legal, deberá revisar las resoluciones y proveídos de anulación de resolución que se hayan firmado en la sesión y que se encuentran registradas en (Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de expedientes (SIS_EXP), (Alternativa 2)), para empezar a elaborar el acta respectiva con el formato y la redacción establecida.		
	2. Generación del acta El acta es generada por el Coordinador Legal, revisando tanto su forma como contenido. De encontrar errores, identifica el tipo de error y las acciones a seguir. Asimismo, puede efectuar modificaciones en lo que respecta los reclamos registrados y los sentidos de los mismos. En el caso de las Salas Colegiadas, podría existir un voto singular o en discordia, los cuales deben quedar registrados en el acta correspondiente.		

ID - Nombre:	P02.4.Elaboración del Acta de Sesión		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	Si el coordinador concluye el acta y esta se encuentra elaborada correctamente (en contenido y forma), procede a firmarla y enviarla a la bandeja del Vocal(es), para su revisión y aprobación final.			
	3. Revisión del acta El Vocal asignado a la Sala Unipersonal o Sala Colegiada, recibe el acta en su bandeja y procederá a revisarla para verificar su contenido. Si se encuentra alguna inconformidad en el acta, la rechaza, registrando las observaciones en el sistema, devolviéndola al Coordinador Legal para que subsane los puntos indicados en las observaciones. Si el acta se encuentra conforme tanto en forma y contenido, se procederá a aprobarla y firmarla. Si se trata de una Sala Colegiada, el acta es firmada por los vocales que la conforman.			
	4. Aprobación y firma El Vocal(es), aprueba(n) y firma(n) el acta del día, quedando registrado en el (Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2))			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** El Vocal(es) podrá (n) firmar el acta de sesión a más tardar en la siguiente sesión programada. EX01: No existe excepción. Salvo motivo justificado de fuerza mayor, acreditado por el vocal, el acta podrá ser firmada en la siguiente sesión en la que participe el vocal que firmó las resoluciones. **RN02:** La generación del acta de sesión se realiza al final del día. **RN03:** El Vocal podrá firmar el acta de sesión a más tardar en la siguiente sesión programada En el caso de una sala colegiada, el acta la firman los 3 vocales a más tardar en la siguiente sesión programada. **EX03:** No existe excepción. Salvo: <u>Si es unipersonal</u>: - En caso de motivo justificado de fuerza mayor, acreditado por el vocal, el acta podrá ser firmada en la siguiente sesión en la que participe el vocal que firmó las resoluciones. <u>Si es colegiada</u>: - En caso de motivo justificado o fuerza mayor, acreditado por un vocal, el acta se guarda para que se firme en la siguiente sesión en la que participe nuevamente este vocal en la sala colegiada. - Se puede dar el caso que en la fecha de sesión sólo asistan 2 vocales, en ese caso , el acta se firma sólo por estos dos vocales - Se puede dar el caso que se designe al presidente de sala colegiada la firma de las actas, en ese caso sólo es firmada por el presidente.			

ID - Nombre:	P02.4.Elaboración del Acta de Sesión		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	RN04: El ID del proceso del acta de sesión se crea al final del día de sesión. **RN05:** Se revisa si existen votos en discordia o singular, los mismos que deben quedar registrados en el acta. **RN06:** El acta de la Sala Colegiada es firmada por los 3 vocales. **EX06:** No existe excepción. Salvo: - Se puede dar el caso que en la fecha de sesión sólo asistan 2 vocales, en ese caso , el acta se firma sólo por estos dos vocales - Se puede dar el caso que se designe al presidente de sala colegiada la firma de las actas, en ese caso sólo es firmada por el presidente. **RN07:** En caso de Sala colegiada, se debe actualizar el estado del proceso, una vez que ha sido firmado por los tres vocales. **EX07:** No existe excepción. Salvo: - Si en sesión sólo asistieron 2 vocales, el estado se actualiza una vez firmados por los dos vocales. - En caso de motivo justificado o fuerza mayor, acreditado por un vocal, el acta se guarda para que se actualice en la siguiente sesión en la que participe nuevamente este vocal en la sala colegiada y firme dicha acta.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 1)

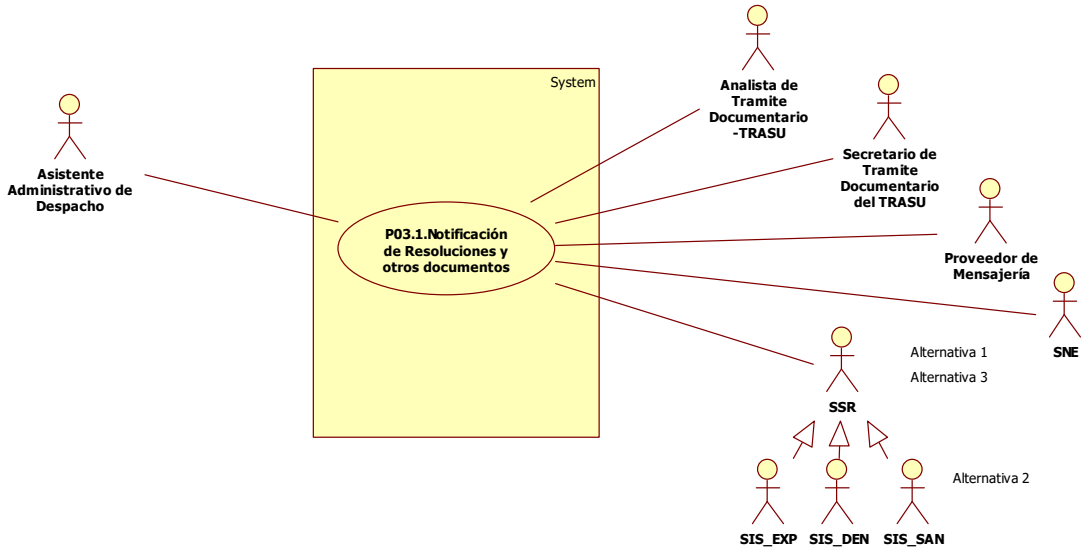
CUN P03.1. Notificación de las resoluciones y otros documentos

Actores:

Actores	Descripción
Analista de Tramite Documentario del TRASU	Encargado de gestionar las solicitudes de notificacion inválida con el Proveedor de Mensajeria y las notificaciones que se publicarán por Edicto.
Asistente Administrativo de Despacho	Encargado de preparar, confirmar y entregar la documentación física a notificar con el proveedor de Mensajería; así como de recepcionar y verificar las constancias de notificación física.
Proveedor de Servicio de Mensajería	Encargado de notificar los documentos físicos a las direcciones de domicilio registradas por los involucrados.
Secretaria de Tramite Documentario del TRASU	Encargado de gestionar las nuevas direcciones a notificar cuyas resoluciones fueron infructuosas y deben agotarse las vias de notificacion.
Sistema de Notificaciones Electrónicas	Programa informático, dedicado exclusivamente al envío de notificaciones de manera electrónica entre STSR-TRASU y los involucrados.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) y Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUN03.01.Notificacion de las resoluciones y otros documentos	Proceso cuyo alcance es notificar las resoluciones y otros documentos, según el tipo de notificacion (fisica o electrónica) a las partes involucradas del procedimiento (Empresas Operdoras y Usuario)


System
Asistente Administrativo de Despacho
P03.1.Notificación de Resoluciones y otros documentos
Analista de Tramite Documentario -TRASU
Secretario de Tramite Documentario del TRASU
Proveedor de Mensajería
SNE
SSR
Alternativa 1
Alternativa 3
Alternativa 2
SIS_EXP
SIS_DEN
SIS_SAN

ID - Nombre:	P03.1.Notificación de Resoluciones y otros documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Asistente Administrativo de Despacho	Actores Secundarios:	1. Analista de Tramite Documentario del TRASU 2. Secretaria de Tramite Documentario del TRASU 3. Proveedor de Mensajería 4. SNE 5. SSR (Alternativa 1,3) SIS_EXP, SIS_DEN, SIS_SAN (Alternativa 2)	
Descripción:	Este proceso será utilizado para la gestión de las notificaciones físicas o electrónicas que se envían a las Empresas Operadoras y Usuarios, que son las partes involucradas de un determinado tramite de reclamo y que deben ser comunicados de cualquier acción que la STSR-TRASU esté tomando con respecto a su proceso. Inicialmente, el sistema recibirá, según el tipo de notificación, las resoluciones y otros documentos que se encuentran firmadas digitalmente. Seguidamente se enviarán los documentos a los correos de buzón electrónico autorizados por las partes y/o confirmaran el despacho físico que deberá ser preparado y entregado al Proveedor de Mensajería. De manera electrónica, a través de la interconexión entre el sistema y el Proveedor de Mensajería, se transfiere los datos y documentos que corresponden a los cargos de recepción física o cartas notificadas. Dependiendo del resultado de la notificación y del tipo de documento a notificar, tendremos una notificación exitosa o infructuosa; en caso sea esta última, y de corresponder, se agotaran las vías de notificación. . En caso no pueda concretarse, se gestionará la publicación de un edicto en el diario contratado.			
Inicializador:	El proceso se ejecuta cuando previamente se ha ejecutado los siguientes procesos y generan documentos que tienen que ser notificados a los involucrados: P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)			
Pre condiciones:	Se debe haber generado algún tipo de documento que sea necesario notificar a los involucrados para que se encuentren informados de las acciones que la STSR-TRASU ha realizado, sean estas administrativas o resolutivas. Los documentos se clasifican en:			

ID - Nombre:	P03.1.Notificación de Resoluciones y otros documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresas Operadoras 5. Cartas a Usuarios			
Post condiciones:	Se han ejecutado las notificaciones electrónicas Se ha generado un cargo de notificación física para las resoluciones. Se han registrado de forma manual o automática, los datos de los documentos a notificar (física o electrónica) en el Sistema Se han cargado las constancias de la notificación (envío y recepción) al expediente electrónico. El Proveedor de Mensajería transfiere los datos y documentos de la notificación física al sistema. Se ha gestionado las solicitudes de notificación inválida para que el proveedor de mensajería subsane el error identificado en el cargo de recepción de la notificación física. Se han habilitado las vías de notificación, para las notificaciones cuyo resultado fue infructuoso. Se ha notificado físicamente a las nuevas direcciones, de corresponder. Se ha gestionado y publicado por edicto las resoluciones, cuyas notificaciones fueron infructuosas y se agotaron las vías de notificación. Se ha cargado el PDF digital del edicto en el expediente electrónico correspondiente. Se han registrado de forma manual o automática, los datos de los documentos notificados (física o electrónica) en el Sistema. Se han actualizado los estados de la notificación: - Para documentos con solicitud de notificación invalida: Documento por despachar - Para documentos físicos preparados y entregados al proveedor de Mensajería: Documento Despachado - Para documentos a notificar electrónicamente y que no cuentan con notificación electrónica una vez vencido el plazo de recepción: Notificación Electrónica Infructuosa - Para documentos que cuenten con fecha de notificación completa: Documento Notificado - Para documentos con notificación infructuosa y que no agotaran vías de notificación: Documento Finalizado - Para documentos con notificación infructuosa y existe dirección alterna a notificar: Documento por Notificar - Para documentos con notificación infructuosa y no existe direcciona alterna a notificar: Documento por Publicar Edicto			
Flujo normal:	El proceso de CUN03.01.Notificacion de Resoluciones y Otros Documentos, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepcionar resoluciones y otros documentos pendientes de despacho. 2. Despachar documentación física. 3. Revisión de recepción de notificaciones.			

	4. Agotar vías de notificación y Publicación de edicto.
	1. Recepcionar resoluciones y otros documentos pendientes de despacho El sistema recepciona los documentos a notificar y deriva automáticamente a las bandejas de Notificaciones Físicas y Notificaciones electrónicas. En cada bandeja existe la siguiente información: Tipo de documento, destinatario (Empresa Operadora o Usuario), entre otros. Los tipos de documentos pueden ser: • Resoluciones • Proveídos de anulación de expediente • Proveídos de Encauzamiento • Cartas a Empresa Operadora • Cartas a Usuarios Cada resolución de apelación y queja, proveído de anulación de expediente y proveído de encauzamiento se notifica a las dos partes del procedimiento: EO y usuario. En casos de portabilidad tenemos una EO adicional. La resolución del procedimiento sancionador se notifica a la empresa operadora involucrada. Existen dos formas de notificar: De manera electrónica (Bandeja de Notificación electrónica) Se realiza de forma automática a través de medios electrónicos en el buzón de correo electrónico autorizado por la Empresa Operadora o usuario. Asimismo, todas las constancias de la notificación electrónica (correo de envío de la notificación y/o correo de recepción de la notificación) deben adjuntarse automáticamente al expediente electrónico. Además, el Sistema de Solución de Reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o el Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2), registra de forma automática las fechas de notificación electrónica EO/Usuario (envío y recepción). El sistema actualiza el estado de la notificación a "Resolución Notificada", siempre y cuando el documento cuente con fecha de notificación completa (tanto para EO y Usuario). En caso se haya cumplido el plazo de recepción de la notificación electrónica, el sistema deriva los documentos por notificar a la bandeja de "Notificación Física", registrando la fecha de envío.

	De manera física (Bandeja de Notificación Física) Se realiza, cuando el involucrado ha indicado que quiere recibir los documentos de manera física.
	2. Despachar documentación física Los documentos a notificarse de manera física son derivados a la bandeja del Asistente Administrativo de Despacho. En el caso de resoluciones y proveídos de anulación de expedientes y proveídos de encauzamiento, el sistema genera de manera automática el cargo de notificación. Revisa las bandejas de despacho en su bandeja del Sistema de Solución de Reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o el Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2), imprime de forma automática los documentos a notificar, y confirma el despacho registrando la fecha respectiva. El Asistente administrativo de despacho ordena los documentos y los entrega al Proveedor de Servicio de Mensajería, quien entregará a los involucrados la Notificación. El plazo establecido para la entrega, depende del tiempo que se ha establecido en el contrato de servicio entre el Proveedor y OSIPTEL.
	3. Revisión de recepción de notificaciones El proveedor transfiere los datos y documentos, producto de las notificaciones realizadas, al Sistema de Solución de Reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o el Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2), a través del sistema interconectado. Asimismo, los devuelve de forma física. De manera electrónica Aleatoriamente, ingresar a la bandeja Notificaciones del proveedor y verificar los datos y documentos transferidos por el proveedor. De manera física El Asistente administrativo recibe y verifica las constancias de notificación física. Si hubiera incidencias, registra las observaciones y coordina la subsanación de las mismas con el Proveedor en el sistema. Si no existieran incidencias, los cargos físicos se enviarán al archivo. Proceso (CUN05.01 Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico). Además, si la notificación corresponde a una Resolución de trámite, el Sistema de Solución de Reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o el

ID - Nombre:	P03.1.Notificación de Resoluciones y otros documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	Sistema de Expediente (SIS_EXP)alerta al Asistente Legal y se ejecuta el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones) Los resultados de la notificación pueden ser Exitosa o Infructuosa, en este último caso deberá agotarse las vías de notificación.			
	4. Agotar vías de notificación y Publicación de edicto En caso la notificación haya sido infructuosa, la secretaria de trámite documentario del TRASU, agota las vías de notificación en el caso de notificación de resoluciones, ejecutando en el sistema la consulta según corresponda. - Consulta RENIEC o SUNAT - Consulta dirección de facturación o instalación Del resultado de la consulta, si se ubica nueva dirección para notificar, en el sistema se registrará la misma, para que se vuelva a despachar de forma física. Para los casos donde la dirección de facturación o instalación sean diferentes, el sistema seleccionara como primera dirección a notificar la de instalación. En caso se hayan agotado las vías de notificación y no se haya efectuado la misma, el sistema consolida automáticamente los expedientes y los deriva para su gestión y publicación por edicto, en el diario contratado. Luego de la publicación se registra el número de edicto y la fecha de publicación; asimismo carga el archivo PDF digital del edicto en el sistema. Ello, se autocompletará de forma automáticamente en los documentos publicados por edicto que corresponda. Finalmente, para las resoluciones de trámite notificadas, se derivará al proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones)			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Si no se recibe respuesta a la notificación electrónica (transcurridos dos días hábiles), de acuerdo a la norma, se procede con la notificación física. **RN02:** Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que correspondan, en el caso de resoluciones. **RN03:** Para las resoluciones, se debe imprimir 1 cargo de recepción física y una copia de la resolución. **RN04:** El proveedor de Mensajería deberá transferir los datos y documentos requeridos. El plazo de notificación y devolución por servicio (Local y Nacional) será el estipulado en el contrato. **EX04:** No existe excepción. Salvo que existan incidencias justificas en la ejecucion, las mismas que deberan ser informadas al OSIPTEL según			

ID - Nombre:	P03.1.Notificación de Resoluciones y otros documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	contrato. **RN05:** En caso exista dirección de instalación y dirección de facturación, el sistema debe elegir la dirección de instalación para la notificación. **RN06:** Luego de 5 días hábiles a partir de su publicación, se deriva la resolución de trámite. **RN07:** La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. La solicitud del índice digital del cuaderno auxiliar de un expediente de Apelación y Queja se creará luego de que la respuesta a la documentación adicional posterior haya sido atendida y notificada y de validar que no exista otra documentación adicional posterior para atención y notificación. **RN08:** La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. La solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar de un Expediente de Sanciones se creará cuando se haya atendido la documentación adicional posterior del expediente de sanciones. **RN09:** Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que correspondan. **EX09:** No existe excepción. Salvo, en el caso de los proveidos de encauzamiento, proveidos de anulación y cartas. **RN10:** El plazo para la publicación por edicto es de 1 a 7 días hábiles. **EX10:** No existe excepción. Salvo que se modifique los terminos del contrato.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 1)

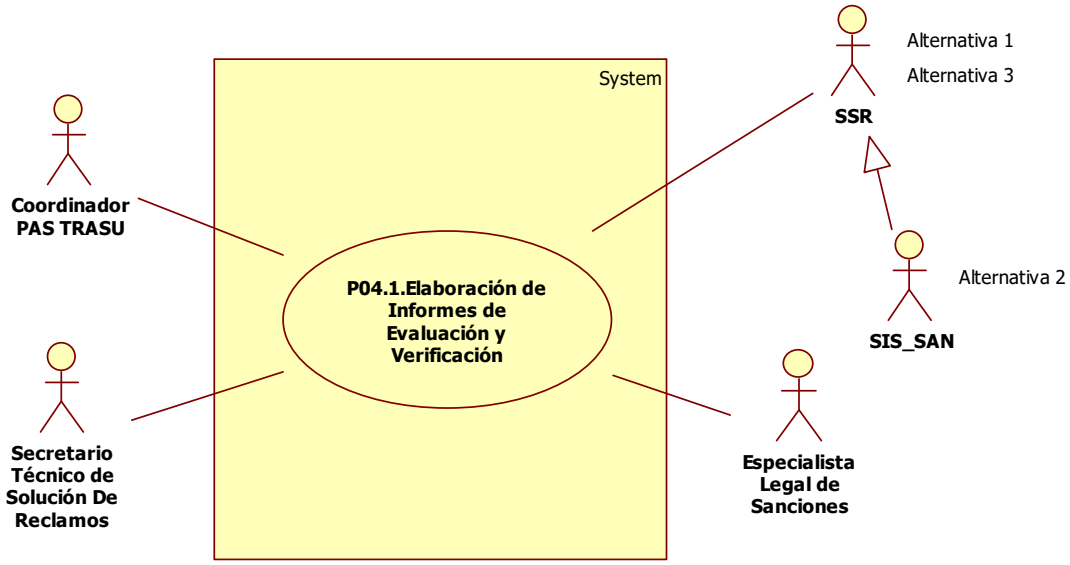
CUN P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación

Actores:

Actores	Descripción
Coordinador PAS TRASU	Responsable de la revisión y aprobación de informes.
Secretario Técnico de Solución De Reclamos	Responsable de la revisión y aprobación de informes
Especialista Legal de Sanciones	Responsable de la elaboración de los informes de evaluación y verificación.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUN04.01.Elaboració de Informes de Evaluación y Verificación	Proceso cuyo alcance es la generación de informes para la toma de acciones correctivas o sancionadoras.



ID - Nombre:	CUN P04.1.Elaborar Informes de Evaluación y Verificación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Coordinador PAS TRASU 2. Secretario Técnico de Solución De Reclamos	Actores Secundarios:	1. Especialista Legal de Sanciones 2. SSR (Alternativa 1,3) SIS_SAN (Alternativa 2)	
Descripción:	El proceso de Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación, se ejecuta a demanda de manera periódica a criterio de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, creando una muestra o base de datos de apelaciones, quejas, denuncias. El proceso está compuesto de una serie de actividades como la selección del tipo de informe, la extracción de datos y la revisión de los resultados obtenidos. Si es aprobado el informe sirve como sustento para iniciar un proceso administrativo sancionador (PAS). Para el caso de medidas correctivas se analiza el cumplimiento de la medida correctiva ordenada por una resolución proveniente de un PAS por parte de las empresas operadoras			
Inicializador:	El proceso se inicia a demanda, generando cualquier de estos informes: ▪ Informe de infracciones al procedimiento (Queja) ▪ Informe de evaluación de cumplimiento ▪ Informe de cumplimiento de medidas correctivas ▪ Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias			
Pre condiciones:	CUN P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias CUN P04.2. Imponer Sanciones del TRASU CUN P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones			
Post condiciones :	Se ha generado un informe que servirá para tomar acciones sancionadoras. CUN P04.2. Imponer Sanciones del TRASU			
Flujo normal:	El proceso de elaboración de informes de evaluación y verificación, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Seleccionar el tipo de informe 2. Extracción de la información 3. Generación del informe 4. Revisión y aprobación			
	1. Seleccionar el tipo de informe El Especialista Legal de Sanciones, recibe la solicitud para la elaboración de un informe. De acuerdo al tipo de informe, se selecciona la información.			
	2. Extracción de la información Si el tipo de informe es por: • Informe de infracciones al procedimiento (Queja) • Informe de evaluación de cumplimiento			

ID - Nombre:	CUN P04.1.Elaborar Informes de Evaluación y Verificación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	El Especialista Legal de Sanciones debe ingresar al Sistema de Solución de Reclamos, los parámetros necesarios para poder extraer una muestra. Para obtener la muestra el especialista legal ingresa: - Sentido del informe (Tipología). - Datos requeridos para la generación de la muestra indicando el valor de cada dato seleccionado - El tamaño de la población lo define el sistema en función a los datos seleccionados Si el tipo de informe es por: • Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias, El Especialista Legal de Sanciones, procesa el total de denuncias acumuladas por el periodo determinado por la Secretaría Técnica registradas como "Incumplimiento". Si el tipo de informe es por: • Informe de cumplimiento de medidas correctivas, El Especialista Legal de Sanciones analiza el cumplimiento de la medida correctiva ordenada por el TRASU en un expediente PAS.			
	3. Generación del informe El Especialista Legal de Sanciones, ingresa el tipo de infracción incurrida y fecha de infracción. Además, selecciona la plantilla de informe que corresponda en el sistema. El Especialista Legal de Sanciones elabora el informe, visa, envía el informe al Coordinador PAS TRASU.			
	4. Revisión y aprobación <u>Coordinador PAS TRASU</u> El Coordinador PAS TRASU revisa el informe y si está conforme, lo aprueba y visa, para que sea revisado por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos. En caso contrario si es rechazado el informe, el Coordinado PAS TRASU debe ingresar al sistema los siguientes datos: a. Decisión = "Rechazar" b. Motivo (Seleccionar una opción de una Lista de motivos) c. Observaciones (Ingresar las observaciones que crea conveniente)			

ID - Nombre:	CUN P04.1.Elaborar Informes de Evaluación y Verificación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	El flujo retorna al flujo alternativo 3 (Generación del informe) para que el Especialista Legal de Sanciones realice los ajustes requeridos. <u>Secretario Técnico de Solución de Reclamos</u> Si el informe ha sido aprobado por el Coordinador PAS TRASU, se envía el informe al Secretario Técnico de Solución de Reclamos, para su revisión. Si el Secretario Técnico de Solución de Reclamos aprueba el informe, se envía firmado de forma automática al Especialista Legal de Sanciones y al Coordinador PAS TRASU. En caso contrario, si es rechazado el informe debe ingresar al sistema los siguientes datos: a. Decisión = “Rechazar” b. Motivo (Seleccionar una opción de una Lista de motivos) c. Observaciones (Ingresar las observaciones que crea conveniente) El flujo retorna al flujo alternativo 3 (Generación del informe) para que el Especialista Legal de Sanciones realice los ajustes requeridos. Todo informe aprobado deberá llevar la firma del Coordinador PAS TRASU y del Especialista Legal.			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU. **RN02:** Sólo se puede generar y enviar una carta de requerimiento de información del cumplimiento a la EO. La EO tiene 5 días para responder el requerimiento. **EX02:** No existe excepción. Sin embargo, el plazo de 5 días puede ser mayor cuando contenga una cantidad importante de expedientes. **RN03:** Si no se obtuvo respuesta de las cartas, se debe generar el informe de evaluación. **RN04:** Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción" **RN05:** 1. Sólo se consideran los expedientes marcados con ""Incumplimiento"" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU. (solo para el caso de verificacion de cumplimiento de resoluciones del TRASU) 2. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5%			

<table>
<tr><td>ID - Nombre:</td><td colspan="2">CUN P04.1.Elaborar Informes de Evaluación y Verificación</td><td>Versión:</td><td>6.00</td></tr>
<tr><td>Creado por:</td><td>BDO</td><td>Fecha de creación:</td><td colspan="2">22/04/2021</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4">y una confiabilidad del 95%. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción

RN06:
1. Sólo se consideran los expedientes marcados con ""Incumplimiento"" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.
2. Sólo se puede generar y enviar una carta de requerimiento a la EO.
3. Sólo se puede generar y enviar una carta reiterativa a la EO.
4. Si no se obtuvo respuesta de las cartas, se debe generar el informe.

RN07: La EO cuenta con 5 días para responder el requerimiento /reiterativo.
EX07: No existe excepción. El plazo de 5 días puede ser mayor en caso contenga una cantidad importante de expedientes.

RN08:
- Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes): Requiere generación de muestra aleatoria
- Informe de infracciones al procedimiento (Quejas): Requiere generación de muestra aleatoria

RN09: Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias: No requiere generación de muestra aleatoria

RN10: Informe de cumplimiento de medidas correctivas: Puede requerir generación de muestra aleatoria, se realiza respecto a cada PAS que ordene medidas correctivas

RN11:
1. El Plazo de prórroga para carta de Prórroga es de 5 a 15 días hábiles.
2. El Plazo de prórroga para carta de requerimiento o reiterativa es de 5 días hábiles.
EX11:
- Para el numeral 1: No existe excepción.
- Para el numeral 2: El Plazo de 5 días puede ser mayor en caso contenga una cantidad importante de expedientes.

RN12: El envío de alertas, será según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo).</td></tr>
<tr><td>Otra información:</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

Caso de Uso de Negocio

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

(Alternativa 1)

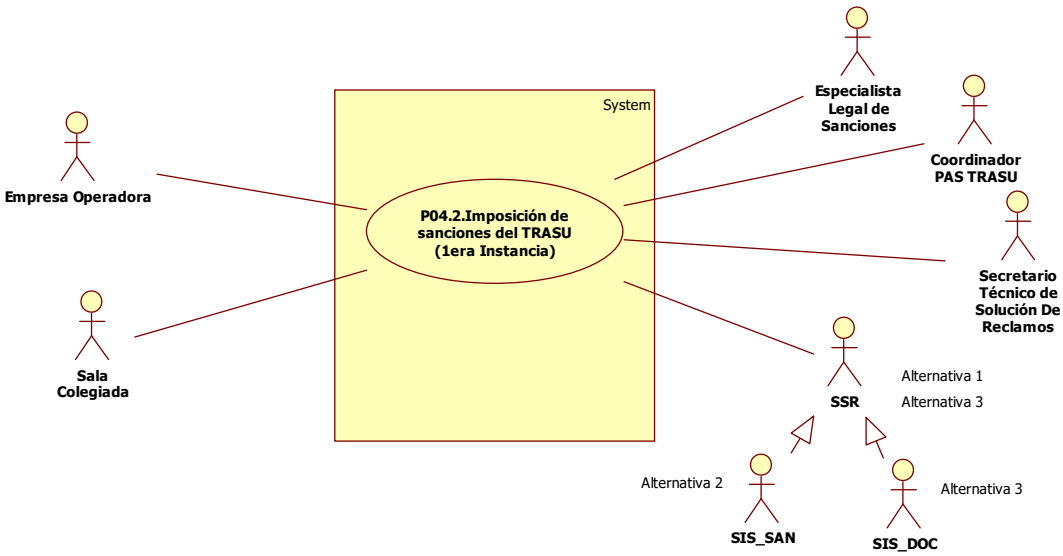
CUN P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)

Actores:

Actores	Descripción
Especialista Legal de Sanciones	Responsable de la elaboración y/o modificación de informes, cartas, memorandos y resoluciones .
Coordinador PAS TRASU	Responsable de la revisión y aprobación de informes, cartas, memorandos y resoluciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Responsable de la revisión, aprobación y firma de informes, cartas y memorandos .
Sala Colegiada	Es el Organo formado por varios vocales, encargados de resolver en primera instancia un procedimiento administrativo sancionador
Empresa Operadora	Empresa que ofrece el servicio público de telecomunicaciones.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) 3. Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUS04.02. Imposición de Sanciones del TRASU (1era Instancia)	Proceso para determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU


System
Empresa Operadora
Sala Colegiada
P04.2.Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)
Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU
Secretario Técnico de Solución De Reclamos
SSR
Alternativa 1
Alternativa 3
Alternativa 2
SIS_SAN
Alternativa 3
SIS_DOC

ID – Nombre:	P04.2.Imponer Sanciones del TRASU (1era Instancia)		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Empresa Operadora 2. Sala Colegiada	Actores Secundarios:	1. Especialista Legal de Sanciones 2. Coordinador PAS TRASU 3. Secretario Técnico de Solución de Reclamos 4. SSR (Alternativa 1,3) SIS_EXP, SIS_DEN, SIS_SAN (Alternativa 2)	
Descripción:	Proceso para determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU			
Inicializador:	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P02.3. Revisión de casos especiales P01.1. Recepción de documentación			
Pre condiciones:	Se debe tener documentación acumulada y sustentada de informes y denuncias referentes a incumplimientos o infracciones de una EO.			
Post condiciones:	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación P04.3. Imposición de sanciones del TRASU 2da instancia P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos			
Flujo normal:	El proceso consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción de documentación y selección de la información 2. Inicio del PAS 3. Respuesta de la EO a la carta de inicio, Informe oral o prórroga 4. Informe final de instrucción 5. Creación del Proyecto de resolución, Revisión y Aprobación			

	1. Recepción de documentación y selección de la información Del proceso (P04.1.Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación), en base a: - Expedientes donde se ha corroborado incumplimiento - Denuncias donde se ha corroborado incumplimiento Del proceso (P02.3.Revisión de casos especiales), en base a: - Se sustentan posibles infracciones En ambos casos amerita el inicio de un PAS, El especialista legal de sanciones, selecciona el informe y los casos especiales a considerar en el PAS; el criterio de selección de informes y casos será por algún tipo de afinidad (Empresa Operadora, la misma problemática). Se puede seleccionar más de un informe y diferentes campos (empresa operadora, tipo de infracción, entre otros). Los informes y casos especiales a seleccionar no deben ser repetidos ni estar prescritos; es decir, el Especialista Legal de Sanciones, deberá formar una lista única para iniciar el PAS.

	2. Inicio del PAS Una vez que se tenga preparada la información que sustenta el PAS, el especialista inicia el proceso mediante una carta (carta de inicio del PAS), donde se indicará a la EO que se le está iniciando un PAS. El Especialista Legal de Sanciones, redacta la carta, manteniendo su forma y contenido a utilizar. Una vez terminada la carta, procederá a visarla y lo enviará a la bandeja del Coordinador PAS TRASU para su revisión y aprobación. El Coordinador PAS TRASU, recibirá en su bandeja la carta, la revisará y si no estuviera conforme, registrará las observaciones pertinentes en el **Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Sanciones (Alternativa 2)** y la devolverá para que el Especialista Legal de Sanciones, proceda a corregir o subsanar las observaciones. Por el contrario, si no encuentra ninguna observación, procederá a visarla y aprobarla, enviando la carta a la bandeja del Secretario Técnico. El Secretario Técnico recibirá en su bandeja la carta para que pueda ser revisada; si se encuentra inconforme con el documento; registra las observaciones en el **Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Sanciones (Alternativa 2)** y lo devolverá a la bandeja del Especialista Legal de Sanciones, para que proceda a corregirlo y levantar las observaciones; y sí por el contrario; se encuentra conforme con su forma y contenido procederá finalmente a firmarlo para ser enviado al proceso (CUN03.01. Notificar Resoluciones y Otros Documentos). El plazo de caducidad se inicia con la notificación de la carta de inicio (9 meses, pudiendo ser ampliable por 3 meses más).

	3. Respuesta de la EO a la carta de inicio, Informe oral o prorroga La EO presenta sus descargos, mediante el proceso (P01.1. Recepción de Documentación), a la carta de inicio del PAS. Puede solicitar un informe oral o presentar una solicitud de prórroga. a) Si solicita Informe oral y le corresponde, se realiza lo siguiente: Coordinación del Informe Oral: - Se programa la fecha-hora del informe oral - Forma (Presencial o Virtual) - Se asigna quien se encargará del informe oral (sala colegiada o secretario técnico) - Se redacta la carta para la aceptación y programación del informe oral, pasando también este documento a revisión documental. - Se envía al proceso (P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos) Desarrollo del Informe Oral - En la fecha-hora, en la forma coordinada y con las personas asignadas se realiza el informe oral. Esta sesión se graba - Al final de la exposición, se redacta un acta que deberá ser firmada por la EO y los participantes - Se hace firmar a las partes - Se archiva en caso el acta sea en físico. - La grabación se carga al **Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Sanciones (Alternativa 2)** b) Si solicita prorroga se realiza lo siguiente: Siempre se responde la solicitud de prórroga, ya sea otorgándose o denegándose. Se redacta carta de respuesta de prórroga. La carta pasa por visto de Coordinador y firma de Secretario Técnico, así como por el proceso (P03.1 Notificación de Resoluciones y otros documentos), detallándose el tiempo de prorroga que considere el especialista en base a reglas específicas. La prórroga otorgada no puede ser mayor al plazo otorgado inicialmente. Ambos requerimientos (Informe Oral o Prórroga) se pueden solicitar a la vez, pero solo por única vez cada uno. En caso se haya procedido con cualquiera de los anteriores procedimientos o se haya llegado a la fecha límite de presentación de descargo, se comenzará a generar el informe final de instrucción.

	4. Informe final de instrucción Este informe se elabora como el sustento al análisis realizado de todos los informes, denuncias y casos especiales que se hayan seleccionado. Incluye el análisis de los descargos, así como el informe oral, de ser el caso. Este informe, viene acompañado de una carta de notificación del informe final de instrucción, es redactado por el Especialista Legal de Sanciones, revisado por el Coordinador PAS TRASU y firmado por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos y será enviado a través del proceso P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos. Este informe tiene 5 días de plazo para que sea recibida la respuesta de la EO.

5. Creación del Proyecto de resolución, Revisión y Aprobación

La Sala Colegiada toma en consideración el Informe final de instrucción, los descargos e informe oral, de corresponder.

El proyecto de resolución es elaborado por el Especialista Legal de Sanciones, siendo revisado y aprobado por el Coordinador PAS TRASU.
Luego es enviado a los vocales de la Sala Colegiada de Sanciones para su revisión y firma del presidente de la Sala.
El proyecto de resolución se utiliza para dictaminar finalmente las acciones correctivas o sanciones que se aplicarán a la empresa operadora por las infracciones que se hayan cometido. Este proyecto también pasa por la revisión documental, en este caso por la Sala Colegiada, quienes finalmente, con la aprobación del proyecto, proceden con su firma.
Una vez firmada la resolución en enviada al proceso P03.1 Notificación de resoluciones y otros documentos, para su notificación a la EO.
Se espera un plazo de 15 días, para que la EO pueda impugnar la resolución.

Se pueden presentar cualquiera de los tipos de resoluciones:

- Resolución de Archivo
- Resolución de Amonestación
- Resolución de Multa
- Resolución de medidas correctivas.

En el caso que la empresa operadora no cuestione la resolución, se dan los siguientes supuestos:

- Resolución de Archivo, finaliza el proceso.
- Resolución de Amonestación, finaliza el proceso.
- Resolución de Multa, se genera un memorando a OAF (Oficina de Administración y Finanzas), la cual se encarga de cobrar la multa a la EO.
- Resolución de medidas correctivas, se dictamina un plazo para que la EO proceda a cumplir con las medidas correctivas impuestas, y si esta no es corregida por la EO podría entrar como un nuevo PAS con posibles multas.

- Una vez firmada la resolución de reconsideración en enviada al proceso P03.1 Notificación de resoluciones y otros documentos, para su notificación a la EO

Si la empresa operadora cuestiona la resolución, se pueden presentar los siguientes tipos de impugnación:

- **Recurso de reconsideración** del PAS, que será dirigido a la Sala Colegiada de Sanciones del TRASU. En este caso, se tendrá que elaborar un proyecto de reconsideración del PAS.
- El Proyecto de resolución de reconsideración es elaborado por el Especialista Legal de Sanciones, siendo revisado y aprobado por el Coordinador PAS TRASU. Luego es enviado a los vocales de la Sala Colegiada de Sanciones para su revisión y firma del presidente de la Sala.
- Una vez firmada la resolución de reconsideración en enviada al proceso P03.1 Notificación de resoluciones y otros documentos, para su notificación a la EO
- La EO tendrá un plazo de 15 días para impugnar sin opción a reconsideración.
- **Recurso de apelación** del PAS, se genera un memorando a la Secretaría de Consejo Directivo del OSIPTEL el cual pasa por la revisión documental, hasta que sea aprobado por el Secretario Técnico. la cual pasará a una segunda instancia proceso (P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)), el cual será visto por el Consejo Directivo.

Excepciones:	
Prioridad:	Alta
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Solo se puede solicitar prórroga o Informe Oral una sola vez. **RN02:** El plazo de caducidad se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio del PAS. **RN03:** El plazo de caducidad del PAS se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio. **RN04:** La fecha de prescripción del Expediente PAS, es la fecha máxima de prescripción de todos los registros que conforman el expediente PAS. Se contabiliza a partir del caso más antiguo. **RN05:** El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios. **RN06:** Cuando se rechaza el informe final de instrucción, automáticamente también se rechaza la carta de notificación de dicho informe final de instrucción. **RN07:** El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios. **RN08:** El informe final de instrucción se deriva conjuntamente con la carta de notificación **RN09:** 5 días hábiles para el informe y carta Plazo de prórroga debe ser ingresado por Especialista Legal. **RN10:** La caducidad del PAS se computa desde la notificación de la carta de inicio. **RN11:** El sistema alerta al STSR sobre el expediente PAS que está cerca a caducar. **RN12:** Sólo es posible emitir informe final de instrucción o proyecto de resolución si se agota la prórroga e informa oral **RN12:** Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral **RN13:** El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios **RN14:** Plazo para impugnación de resolución: 15 días hábiles. **EX14:** No existe excepción. Salvo, cambio normativo
Otra información:	

Caso de Uso de Negocio

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 1)

P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)

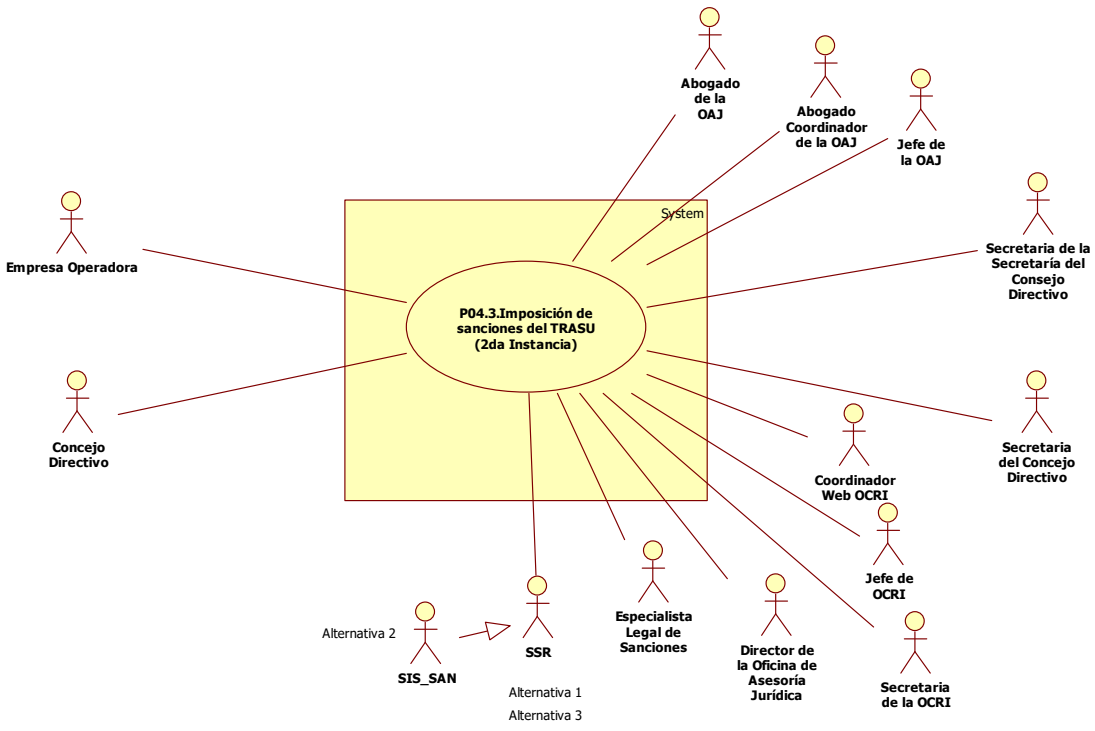
Actores:

Actores	Descripción
Empresa Operadora	Empresa que ofrece y brinda servicios públicos de telecomunicaciones.
Abogado de la OAJ	Funcionario de la Oficina de Asesoría Legal, encargado de analizar procedimientos administrativos sancionadores
Secretario del Consejo Directivo	Funcionario encargado de otorgar soporte administrativo al Consejo Directivo
Consejo Directivo	Órgano máximo del OSIPTEL. Entre sus funciones se encuentra la de resolver procedimietnos adiministrativos sancionadores en segunda instancia administrativa
Abogado Coordinador de la OAJ	Funcionario de la Oficina de Asesoría Jurídica encargado de brindar apoyo legal al Jefe de la OAJ. Entre sus funciones, realiza la revisión de los proyectos realizados por el Abogado de la OAJ
Jefe de la OAJ	Encargado de la Oficina de Asesoría Jurídica. Brinda apoyo legal al OSIPTEL.
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Encargado de la coordinación entre los órganos del OSIPTEL y el Consejo Directivo.
Oficina de Asesoría Jurídica	Órgano encargado de brindar opinión legal al OSIPTEL
Secretaria de la OCRI	Funcionario de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales que brinda apoyo administrativo al Jefe de dicha oficina.
Jefe de OCRI	Encargado de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales.
Coordinador Web OCRI	Funcionario de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, encargado del contenido de la página web del OSIPTEL
Especialista Legal de Sanciones	Funcionario de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, encargado de analizar y tramitar el procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos,

Actores	Descripción
2. Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P04.3.Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)	El Proceso tiene como alcance, la revisión del procedimiento administrativo sancionador en segunda instancia administrativa con relación de recursos de apelacion presentados por las empresas operadoras contra las resoluciones del TRASU.



ID – Nombre:	P04.3.Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)	Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Empresa Operadora 2. Consejo Directivo	Actores Secundarios:	1. Abogado de la OAJ 2. Secretario del Consejo Directivo 3. Abogado Coordinador de la OAJ 4. Jefe de la OAJ 5. Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo 6. Secretaria de la OCRI 7. Jefe de OCRI 8. Coordinador Web OCRI 9. Especialista Legal de Sanciones
Descripción:	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelación presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU		
Inicializador:	P04.2 Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)		
Pre condiciones:	La Empresa Operadora, debe haber impugnado una resolución emitida por la Sala Colegiada en primera instancia de un Proceso Administrativo Sancionador (PAS), mediante un Recurso de Apelación.		
Post condiciones:	Emisión y notificación de la resolución del Consejo Directivo a través del proceso (P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos). Si la resolución ordena medidas correctivas, se procede a verificar su cumplimiento a través del proceso (P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación).		
Flujo normal:	El proceso P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia) consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción del Recurso de Apelación e Informe Oral 2. Elaboración del Proyecto de Resolución 3. Revisión del Proyecto de Resolución en Consejo Directivo 4. Publicación, Notificación y Verificación de Cumplimiento		
	1. Recepción del Recurso de Apelación e Informe Oral El recurso de apelación de primera instancia, es recibido por el Abogado de la OAJ (Oficina de Asesoría Jurídica), quien analiza los antecedentes y escritos presentados. En esta etapa la EO también puede solicitar un informe oral, por lo que se coordina la fecha-hora, modo y donde participa el Consejo Directivo y el representante legal de la EO. El secretario de Consejo Directivo programa el informe oral y firma la carta dirigida a la empresa operadora.		

	2. Elaboración del Proyecto de Resolución El abogado de la OAJ procede a elaborar la siguiente documentación: 1. Informe Legal 2. Proyecto de Resolución del Consejo Directivo 3. Los acuerdos del Consejo Directivo 4. Ayuda memoria Estos documentos son enviados al Abogado Coordinador de la OAJ, quien revisa y dará su aprobación. Si estos documentos estuvieran conformes pasarán para la aprobación del jefe de la OAJ, quien firma el Informe Legal, visa el Proyecto de Resolución y además determina si debe ser revisado en **Sesión del Consejo Directivo**. En caso sea necesario, la secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo coordina con el secretario del Consejo Directivo a fin de programar la fecha-hora de la sesión.
	3. Revisión del Proyecto de Resolución en Consejo Directivo El Consejo Directivo revisa el Proyecto de Resolución, considerando el informe oral y la exposición de sustentos que haya presentado la EO y la Sala Colegiada de Sanciones. En este punto, cuando se llegue a la conformidad de la Resolución por parte del Consejo Directivo, será firmada por el presidente del Consejo Directivo, enviándose luego a la Gerencia General para que adopten las acciones que corresponden. La resolución quedará registrada en el Sistema de Solución de Reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o en el sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2), debidamente firmada.
	4. Publicación, Notificación y Verificación de Cumplimiento A partir de aquí se ejecutan cuatro (4) actividades simultáneamente: 1. Publicación de la Resolución del Consejo Directivo en el portal del OSIPTEL, a cargo del Coordinador Web de la OCRI (Oficina de Relaciones Institucionales) 2. Carta de notificación de la resolución a la EO firmada por el jefe de la OCRI, a través del proceso (P03.1. Notificación de las resoluciones y otros documentos), a cargo del secretario de la OCRI. 3. Publicación en el diario oficial "El Peruano", cuya coordinación está a cargo de la secretaria de la OCRI (Solo para faltas graves o muy graves). 4. Generación del Memorando para OAF (Oficina de Administración y Finanzas) para la gestión de las multas que se presenten. Finalmente, de acuerdo al tipo de medidas que se hayan tomado: - **Medidas No Correctivas**, se da por finalizado el proceso.

	- **Medidas Correctivas**, en este caso existe un plazo para que la EO ejecute dichas medidas y el Especialista Legal de Sanciones revisará vencido el plazo; si la EO cumple con su aplicación, a través del proceso (P04.01. Elaboración de informes de evaluación y verificación)
Excepciones:	
Prioridad:	Alta
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Solo se publica en el diario el "Peruano" las faltas "Graves" y "Muy graves". **EX01:** No existe excepción. Salvo, cambio normativo. **RN02:** El número de expediente PAS es el mismo que el utilizado en primera instancia. La asignación se realiza de manera proporcional entre los abogados de la OAJ. **RN03:** 1. Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de comunicación a la Empresa Operadora 2. El Informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial" **RN04:** Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral **RN05:** El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios. **RN06:** Se envían documentos a los consejeros según el día de sesión **RN07:** La resolución es firmada por el Presidente del Consejo Directivo. **EX07:** No existe excepción. A menos de que sea reemplazado.
Otra información:	

Caso de Uso de Negocio

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 1)

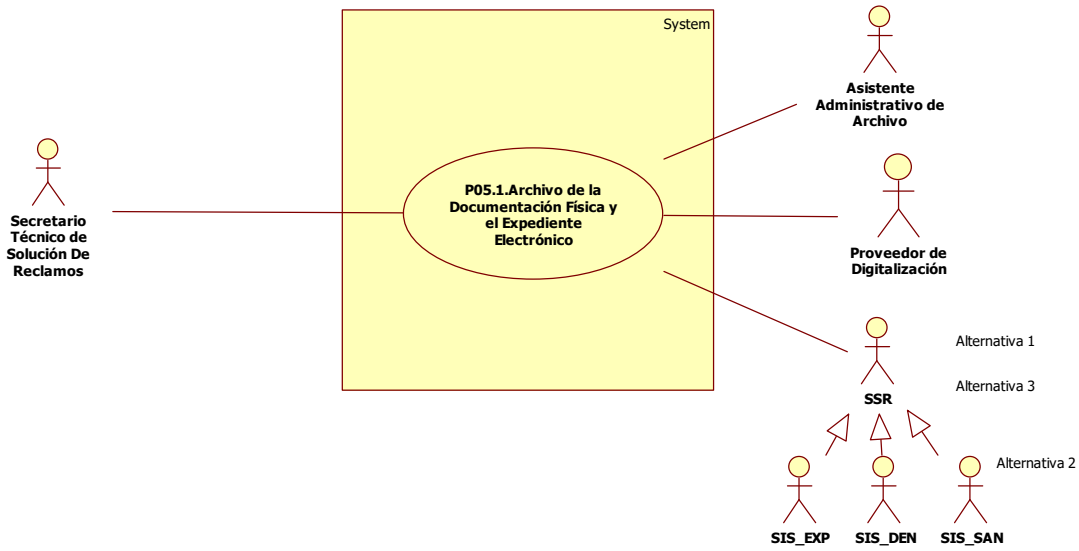
CUN P05.1. Archivo de la documentación Física y el Expediente Electrónico

Actores:

Actores	Descripción
Asistente Administrativo de Archivo	Encargado de recepcionar, ordenar, registrar y custodiar la documentación física en el archivo de gestion, correspondiente a las actas, cargos de recepcion y cartas notificadas; realizar seguimiento y control de los documentos requeridos en prestamo, y gestionar la entrega de los documentos al archivo central cuyo plazo de retencion ha vencido
Secretario Tecnico de Solucion de Reclamos	Encargado de firmar digitalmente los indices digitales que se generen para los expedientes de apelacion y queja; asi, como para los expedientes PAS
Proveedor de digitalizacion	Encargado de digitalización de documentos con valor legal.
1. Sistema de Solución de Reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) y Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias, PAS

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUN05.01.Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electronico	Proceso cuyo alcance es la recepción, prestamo y custodia de los documentos físicos que corresponden a las actas, cargos de recepcion y cartas notificadas en el TRASU Asimismo, este proceso tiene como alcance la generación y firma del índice digital del expediente electrónico.


System
Asistente Administrativo de Archivo
Secretario Técnico de Solución De Reclamos
P05.1.Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
Proveedor de Digitalización
Alternativa 1
Alternativa 3
SSR
Alternativa 2
SIS_EXP
SIS_DEN
SIS_SAN

ID - Nombre:	P05.1.Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico	Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Asistente Administrativo de Archivo 2. Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Actores Secundarios:	1. Proveedor de digitalización 2. SSR (Alternativa 1,3) SIS_EXP, SIS_DEN, SIS_SAN (Alternativa 2)
Descripción:	Todos los documentos físicos que corresponden a las actas (de audiencia, de cita, de lectura de expediente, de informe oral), los cargos de recepción y cartas notificadas deben ser custodiados temporalmente en los archivos de gestión del TRASU. Para ello, solo los documentos que corresponden a las actas son digitalizados con valor legal; todos los documentos son ordenados y registrados en el Sistema de Solución de Reclamos para luego ser ubicados en un espacio físico. Estos documentos tienen un plazo de retención para su custodia y podrán ser prestados a las áreas que los soliciten. Vencido el plazo de retención, se gestionará el traslado al Archivo Central para su custodia final. Por otro lado, se creará y firmará el índice digital de todos los documentos electrónicos incluidos en el expediente electrónico,		
Inicializador:	El proceso inicia cuando se necesita custodiar la documentación física que se recepciona y se debe crear el índice digital.		
Pre condiciones:	Se han ejecutado previamente, cualquiera de los siguientes procesos donde se reciben o generan documentos físicos: P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)		
Post condiciones :	La documentación física ordenada y registrada quedará temporalmente bajo responsabilidad del archivo de gestión del TRASU, hasta el vencimiento del plazo de retención para su custodia. El índice digital se genera con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico cuando: a. Para Expedientes de PAS: i. Cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles ii. Cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. b. Para expedientes de Apelación y Queja: i. Luego de transcurrido 22 días hábiles (el tiempo señalado aquí debe ser configurable) de que ambas partes se encuentren notificadas de la resolución final. ii. Luego de transcurrido el plazo de x meses (el tiempo señalado aquí debe ser configurable) desde la emisión de la resolución final.		

ID - Nombre:	P05.1.Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	El índice digital debe firmarse digitalmente; sin embargo, en caso ingrese cualquier documentación posterior y no se haya firmado el índice digital, se actualiza la solicitud con el nuevo índice. Y, si ya está firmado, se crea un nuevo índice digital. El índice digital se adjunta al expediente electrónico correspondiente.			
Flujo normal:	El proceso de Archivo de la documentación física y del Expediente Electrónico, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepcionar la documentación física 2. Digitalización de la documentación física correspondiente 3. Ordenar y Custodiar la documentación física 4. Derivar documentación física que se encuentre fuera del plazo de retención para su custodia. 5. Crear y firmar el Índice Digital			
	1. Recepcionar la documentación física. El Asistente Administrativo de Archivo, debe recepcionar la documentación física correspondiente. Los tipos de documentos a custodiar, por tipo de proceso son: P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos: - Cargos de Recepción - Carta Notificada P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia) - Actas de Audiencia - Actas de Cita - Actas de Lectura de Expediente - Actas de Informa Oral			
	2. Digitalización de la documentación física correspondiente Se entrega al Proveedor de Digitalización, el cual la digitaliza con valor legal y la carga al expediente electrónico, file de denuncia o expediente PAS. - Actas de Audiencia - Actas de Cita - Actas de Lectura de Expediente - Actas de Informa Oral			

ID - Nombre:	P05.1.Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	3. Ordenar y Custodiar la documentación física El Asistente Administrativo de Archivo, la documentación de manera que se pueda archivar por tipología documental, colocándola en files de palanca y procediendo a registrar en el Sistema, considerando año, numero de file y tipo documental. Para casos en que se requiera la documentación física por parte del Asistente Legal, se aceptan solicitudes de préstamos de documentación física, a través del sistema Asimismo, asigna la ubicación temporal del documento físico y gestiona la entrega de la documentación al Archivo Central, una vez vencido el plazo de retención de custodia en los archivos de gestión de la STSR. El Sistema verificará las fechas de vencimiento del plazo de custodia y 15 días hábiles antes de que venza, enviará alertas para que gestione la entrega al Archivo Central.			
	4. Derivar documentación física que se encuentre fuera del plazo de retención para su custodia. Cuando el sistema envíe la alerta, el Asistente Administrativo de Archivo, revisara si todos los files palanca se encuentran rotulados y foliados. De corresponder, rotular y foliar; asimismo, ordenara los files palanca de forma correlativa, según su numeración y tipo. Asimismo, genera en el Sistema, la solicitud de entrega con el detalle de la documentación a entregar. Finalmente se entrega la documentación al Archivo Central.			
	5. Crear y firmar el índice digital. El sistema creara el índice digital que corresponda con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico. El Secretario Técnico de Solución de Reclamos ingresará al sistema para firmar digitalmente la solicitud de índice digital generado.			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Un documento tiene un periodo de retención de custodia en el archivo de gestión del TRASU, según el tipo de documento. **RN02:** El período de retención, es configurable. **RN03:** El plazo de custodia de archivos de gestión de STSR, es en base al "Programa de control de documentos **RN04:** 1. El índice digital para expedientes PAS, se genera: i. Cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles ii. Cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del			

ID - Nombre:	P05.1.Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	Consejo Directivo 2. El índice digital para expedientes, se genera: I. Luego de transcurrido 22 días hábiles (el tiempo señalado aquí debe ser configurable) de que ambas partes se encuentren notificadas de la resolución final			
Otra información:				

6.15. ANEXO 15 - ALTERNATIVA # 2_DIAGRAMA DE INTERACCIÓN

Diagrama de interacción del Proceso de Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de Sanciones – A2

- Solicitud de Abierto por Cargo
- Información Adicional de RA y RQJ
- Denuncia
- Documentación Adicional de Denuncia
- Abiertos por cargo

- Registro de observaciones de la documentación del usuario (Documentación Adicional de Denuncia)

- Cartas de Cumplimiento
- Cumplimiento
- Cartas de elevación
- Expediente
- Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas
- Documentación Adicional de Denuncias
- Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS
- Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción
- Recurso de reconsideración del PAS
- Recurso de apelación del PAS
- Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros
- Respuesta a Casos Especiales
- Abierto de Oficio
- Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)

- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de RA y RQJ)

Leyenda

- DAPU
- Usuarios
- Empresas Operadoras (EO)
- Servidores del OSIPTEL
- Entidades / usuarios
- Sistema de Trámite Doc. del OSIPTEL
- Sistema de Denuncias
- Sistema de Gestor Documental
- Alternativa tecnológica Nº 1
- Alternativa tecnológica Nº 3
- Oficina de Administración y Finanzas
- Procuraduría Pública
- Diario El Peruano
- Archivo Central
- Sistema de Expedientes
- Sistema de 2da Instancia del OSIPTEL
- Sistema de Sanciones
- Sistema de Solución De Reclamos
- Alternativa tecnológica Nº 2
- Portal web del OSIPTEL

P01. Recepción de la Documentación

P01.1. Recepción de la documentación

TD SR E D S SR

- Expediente Electrónico (Carta de Elevación/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto de Oficio/Abierto por cargo)
- Documentación ((Carta de cumplimiento / cumplimiento / información adicional de recursos de apelación y quejas)

- Documentación (Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncias)

- Correo indicando que la denuncia no procede

- Documentación (Respuesta a Casos Especiales)

- Información del caso especial
- Respuesta (caso no procede / no corresponde a una infracción)

- Registro de observaciones de la documentación de empresa operadora (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)

- Errores identificados en resoluciones

- Memorando informando decisión del Poder Judicial

P02. Análisis y Pronunciamiento

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

- Memorandos a Procuraduría Pública
- Constancias de notificación de resolución de trámite
- Memorando de derivación
- Proveídos de anulación de expedientes
- Resoluciones
- Cartas a la EO
- Proveídos de anulación de expediente
- Proveídos de encauzamiento

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

- Cartas a usuarios
- Notificación exitosa
- Publicación por Edicto
- Publicación en el portal institucional
- Cartas a EEOO

P02.3. Revisión de Casos Especiales

- Resoluciones
- Proveídos de anulación de resoluciones

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

SR E D S SR GD

- Errores identificados en resoluciones
- Cartas a EEOO
- Acta de cita
- Constancias / cargos de la Notificación Física de la Documentación
- Expediente electrónico
- Análisis del cumplimiento de resoluciones
- Análisis del cumplimiento de denuncias
- Actas Físicas de Audiencia / Cita / Lectura de Expediente
- Files por tipo documental

- Casos especiales con infracción identificada

P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

SR E D S SR

P04. Verificación e Imposición de Sanciones

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))

- Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS / Informe Final de Instrucción
- Recurso de reconsideración / apelación del PAS
- Documentación Adicional del Expediente PAS

- Resoluciones de medidas correctivas firmes
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas

- Informes de evaluación y verificación

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

- Resoluciones
- Cartas a EEOO

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

SR S 2 GD SR 2

- Resoluciones apeladas

- Resoluciones de multa firmes
- Memorando

- Versión pública de la resolución

- Resoluciones con faltas "Graves" y "Muy graves"

- Actas Físicas de Informe oral

P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

SR E S SR

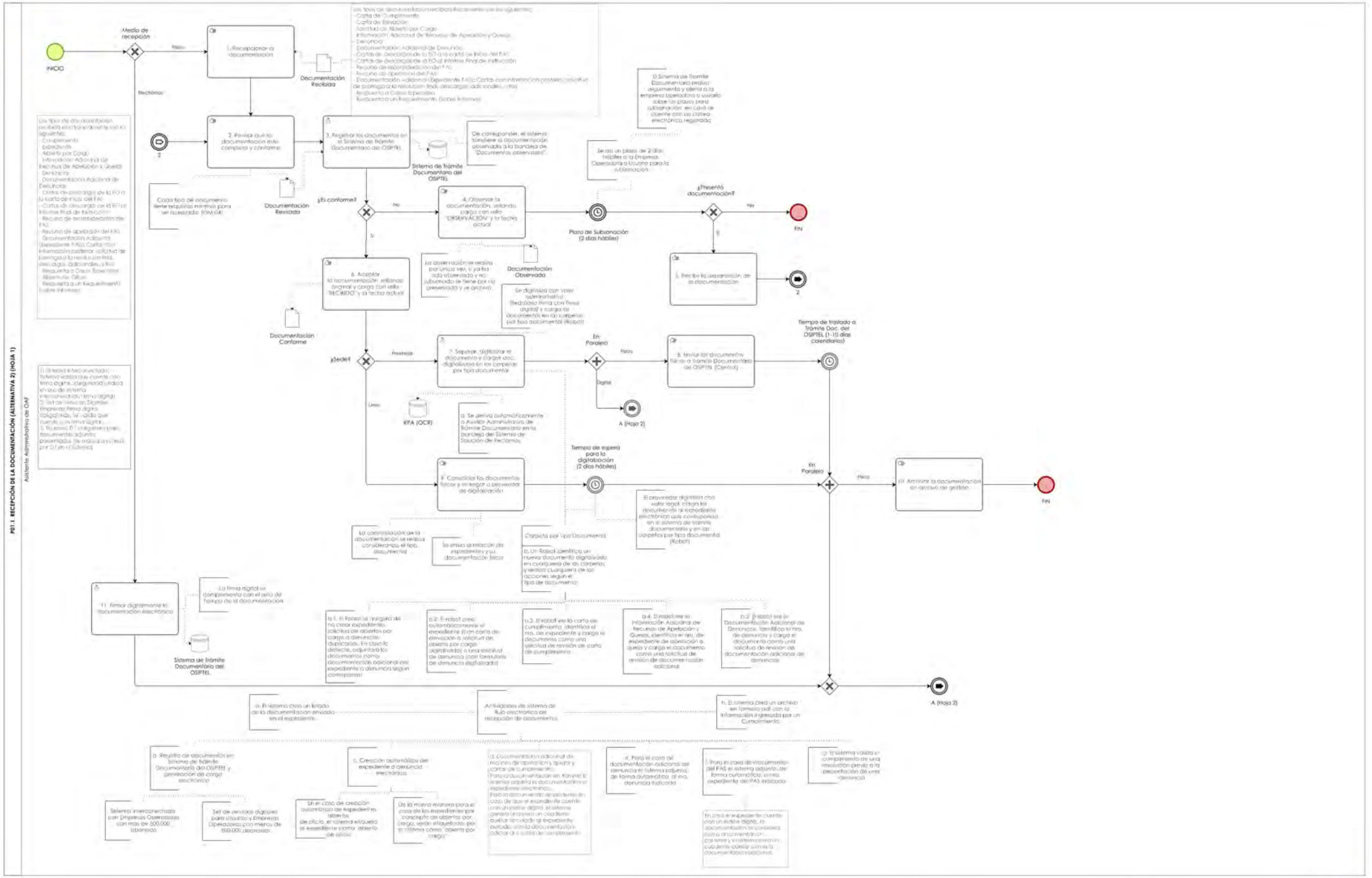
Alternativa de Procesos	abiertos de oficio aplica para:	Abiertos por cargo aplica para:	Recepción de documentación digital	Valor de la digitalización en provincias	Sello de tiempo	Expediente electrónico	Sistema de segunda instancia de Sanciones
A1	Sólo para grandes empresas	Pequeñas Empresas	Simple	Sin valor legal	No	Expediente	Se incluye
A2			Debe ser firmada digitalmente y con sello de tiempo	Valor administrativo	Si	Expediente + Cuadernos auxiliares	Se integra con sistema de OSIPTEL
A3	Ninguno	Grandes y pequeñas empresas					

6.16. ANEXO 16 – ALTERNATIVA # 2_DIAGRAMA DE PROCESO (COLABORADOR); BPMN 2.0

Diagrama de Proceso

P01.1. Recepción de la Documentación

(Alternativa 2 - Flujo de Colaborador)


P01.1 RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
Asistente Administrativo de OAF
INICIO
Medio de recepción
Físico
Electrónico
1. Recepcionar la documentación
Documentación Recibida
2. Revisa que la documentación esta completa y conforme
¿Es conforme?
No
Si
3. Registrar los documentos en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
4. Observar la documentación, sellando y cargo con sello "OBSERVACIÓN" y la fecha actual
Documentación Observada
Plazo de Subsanación (2 días hábiles)
¿Presentó documentación?
No
Si
FIN
5. Recibir la subsanación de la documentación
6. Aceptar la documentación sellando original y cargo con sello "RECIBIDO" y la fecha actual
Documentación Conforme
¿Sede?
Provincia
Lima
KPA (OCR)
7. Separar, digitalizar el documento y cargar doc. digitalizados en las carpetas por tipo documental
En Paralelo
Físico
Digital
A (Hoja 2)
8. Remitir los documentos físicos a Trámite Documentario del OSIPTEL (Central)
Tiempo de traslado a Trámite Doc. del OSIPTEL (1-15 días calendarios)
9. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización
Tiempo de espera para la digitalización (2 días hábiles)
10. Archivar la documentación en archivo de gestión
FIN
11. Firmar digitalmente la documentación electrónica
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
A (Hoja 2)

FOLIO: 773

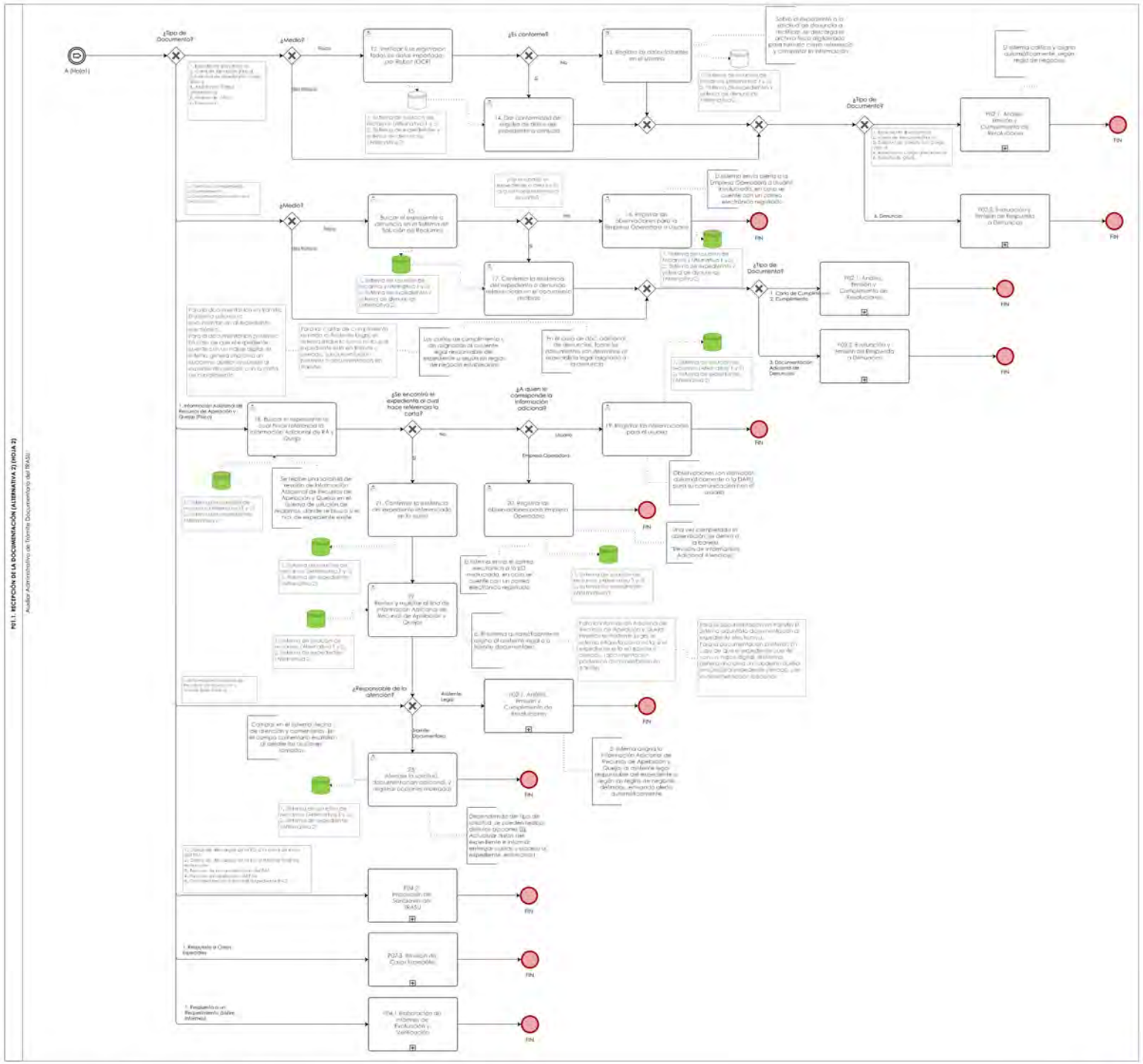
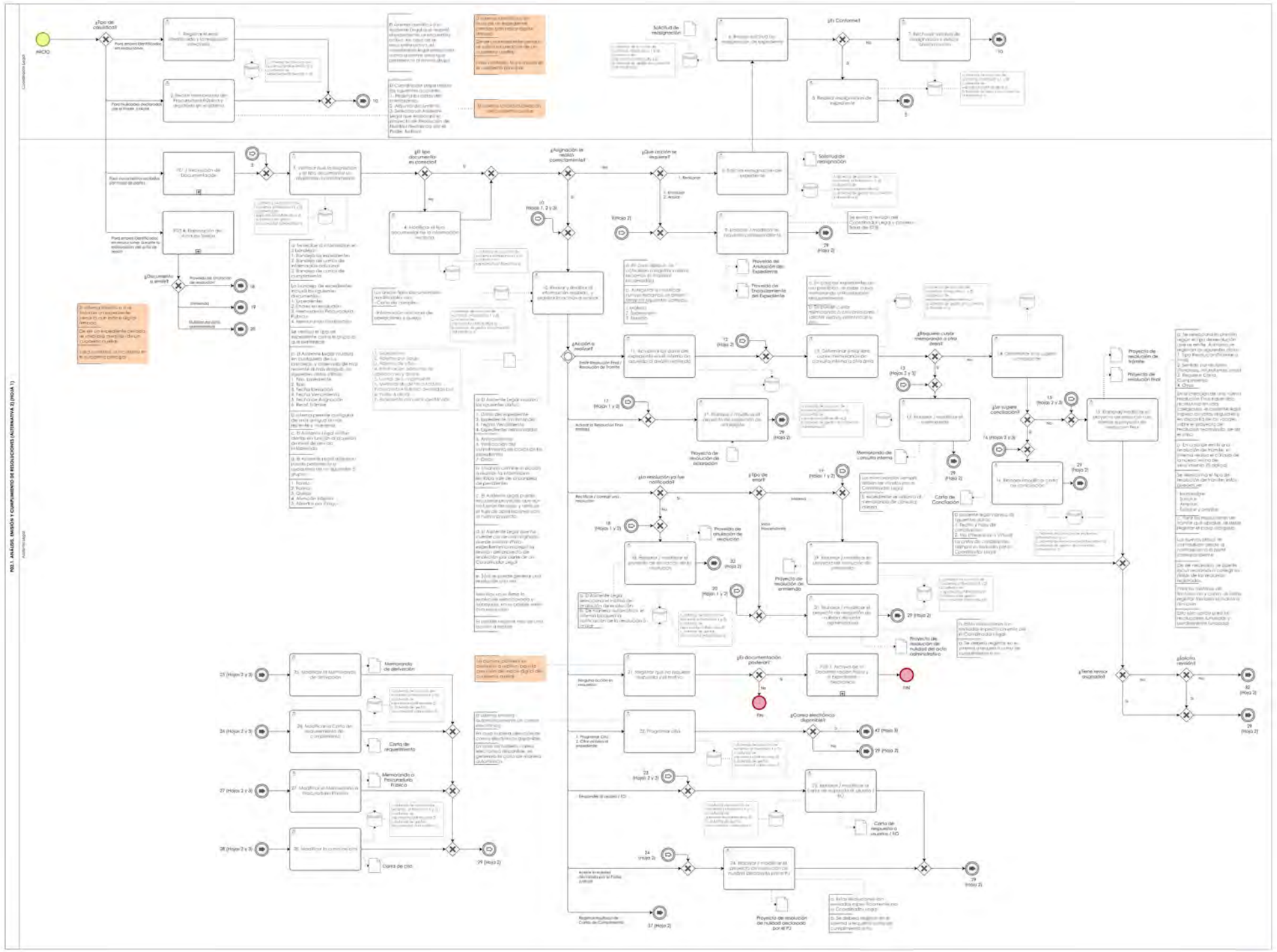
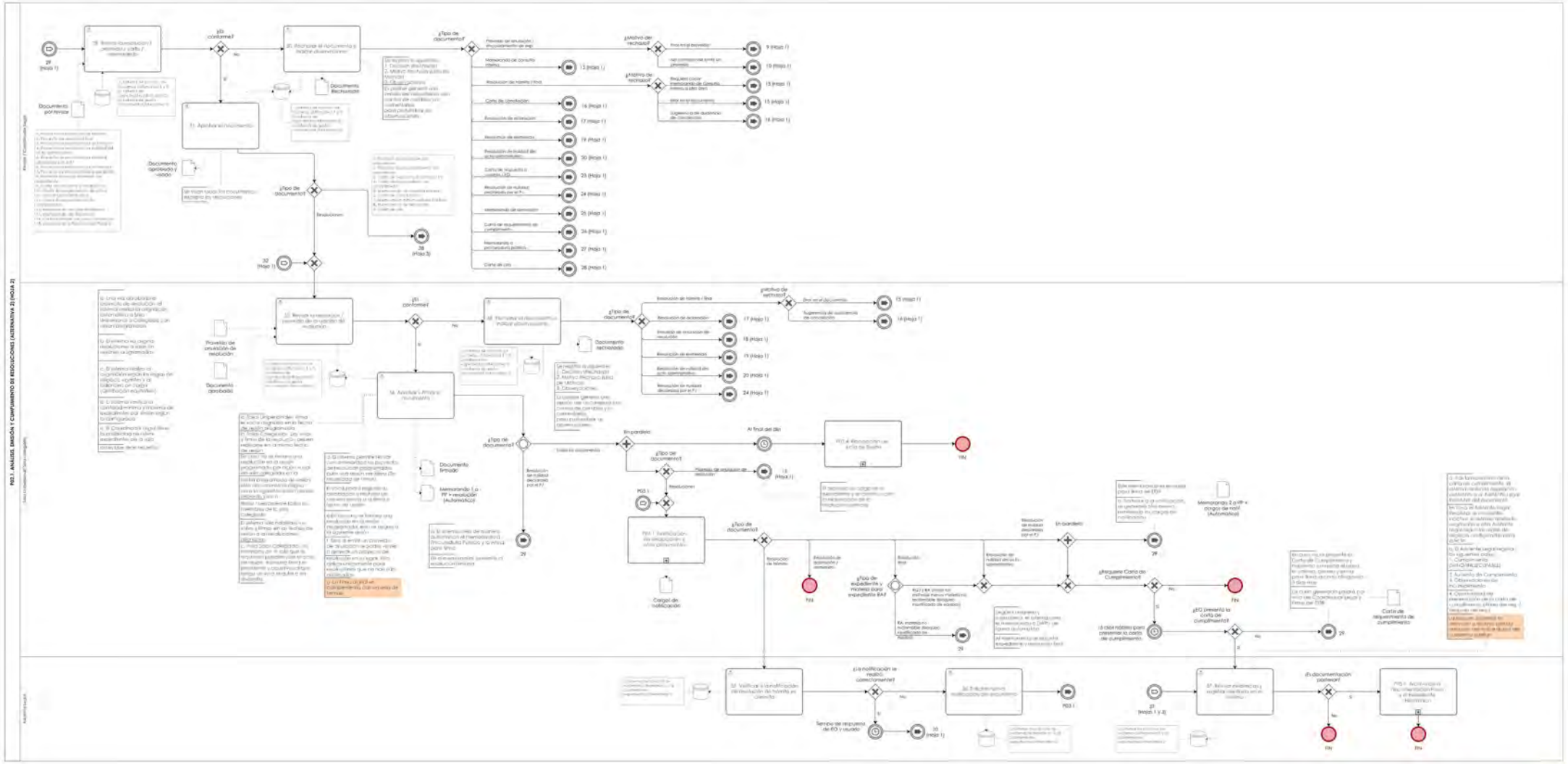

P01.1. RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN (ALTERNATIVA 2) (HOJA 2)
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del RASU
A (Hoja I)
¿Tipo de Documento?
¿Medio?
Físico
Mesa de Partes
T2. Verificar (Los algoritmos) todos los datos importados por Robot (OCR)
¿Es conforme?
No
Si
T3. Registrar los datos ingresados en el sistema
Sistema de recepción de mesa de partes (Alternativa 1 y 2)
Sistema de expediente y gestión de denuncias (Alternativa 2)

Diagrama de Proceso

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

(Alternativa 2 - Flujo de Colaborador)


FS2.1. ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
Coordinación Legal
Auditoría Legal
INICIO
¿Tipo de calidad?
1. Registra el acto (Auditor / Coordinación)
2. Recibe resolución de Fiscalización Público y registra en el sistema
¿El tipo documento es correcto?
¿Asignación de recibo correcta/final?
¿Qué acción se requiere?
¿Acción a realizar?
¿Requiere cursar memorando a otra área?
¿Por vapore conciliación?
¿La resolución ya fue notificada?
¿Tipo de error?
¿Hay documentación posterior?
¿Correo electrónico disponible?
¿Folio revisión?
¿Tiene revisor asignado?
Solicitud de reasignación
¿Es Conforme?
Solicitud de reasignación
Proyecto de resolución final
Proyecto de resolución de aclaración
Proyecto de resolución de archivado
Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo
Carta de Conclusión
Memorando de consulta interna
Carta de requerimiento
Carta de respuesta a usuario / SO
FIN
FOLIO: 776



FOLIO: 777

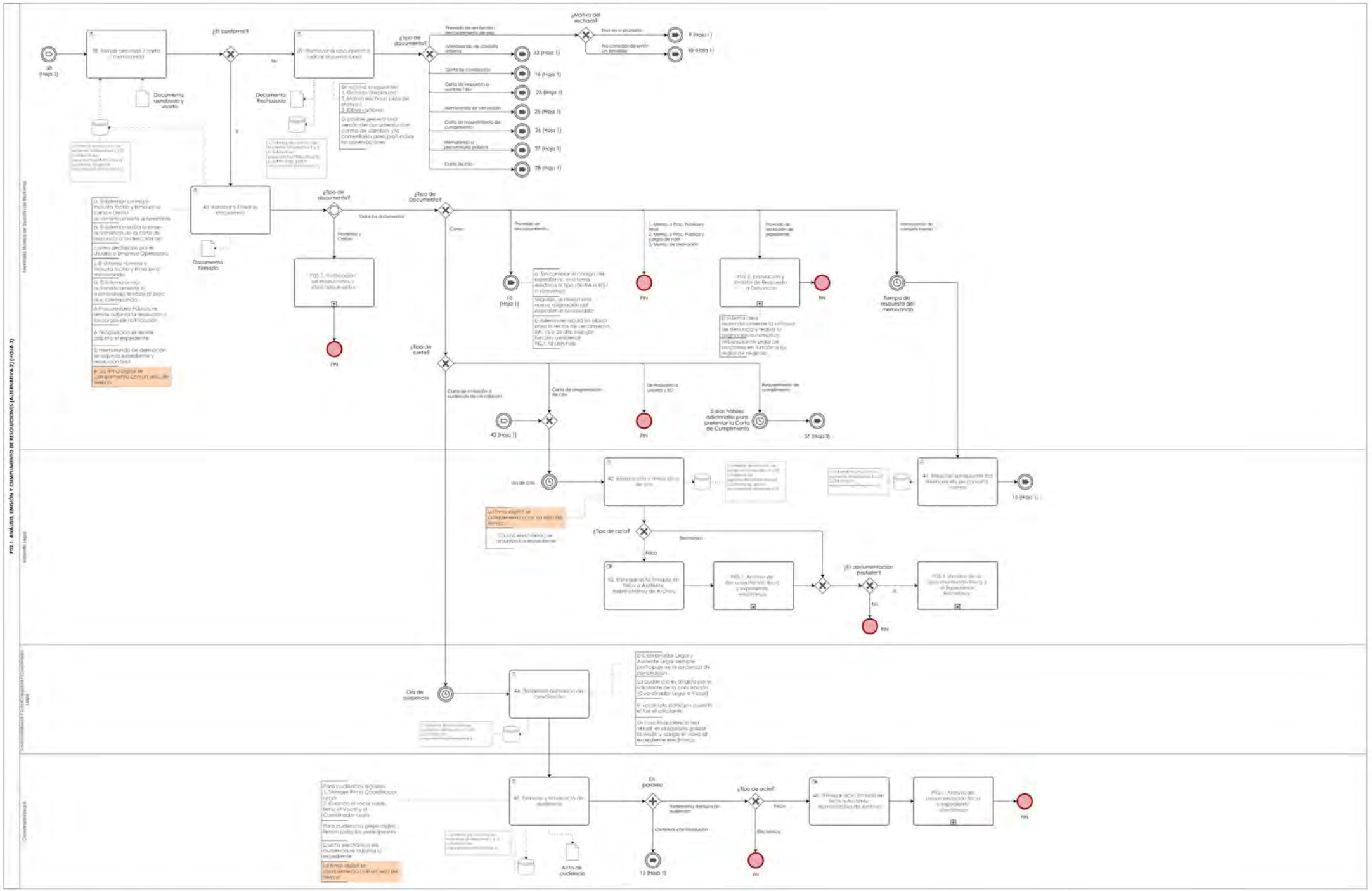
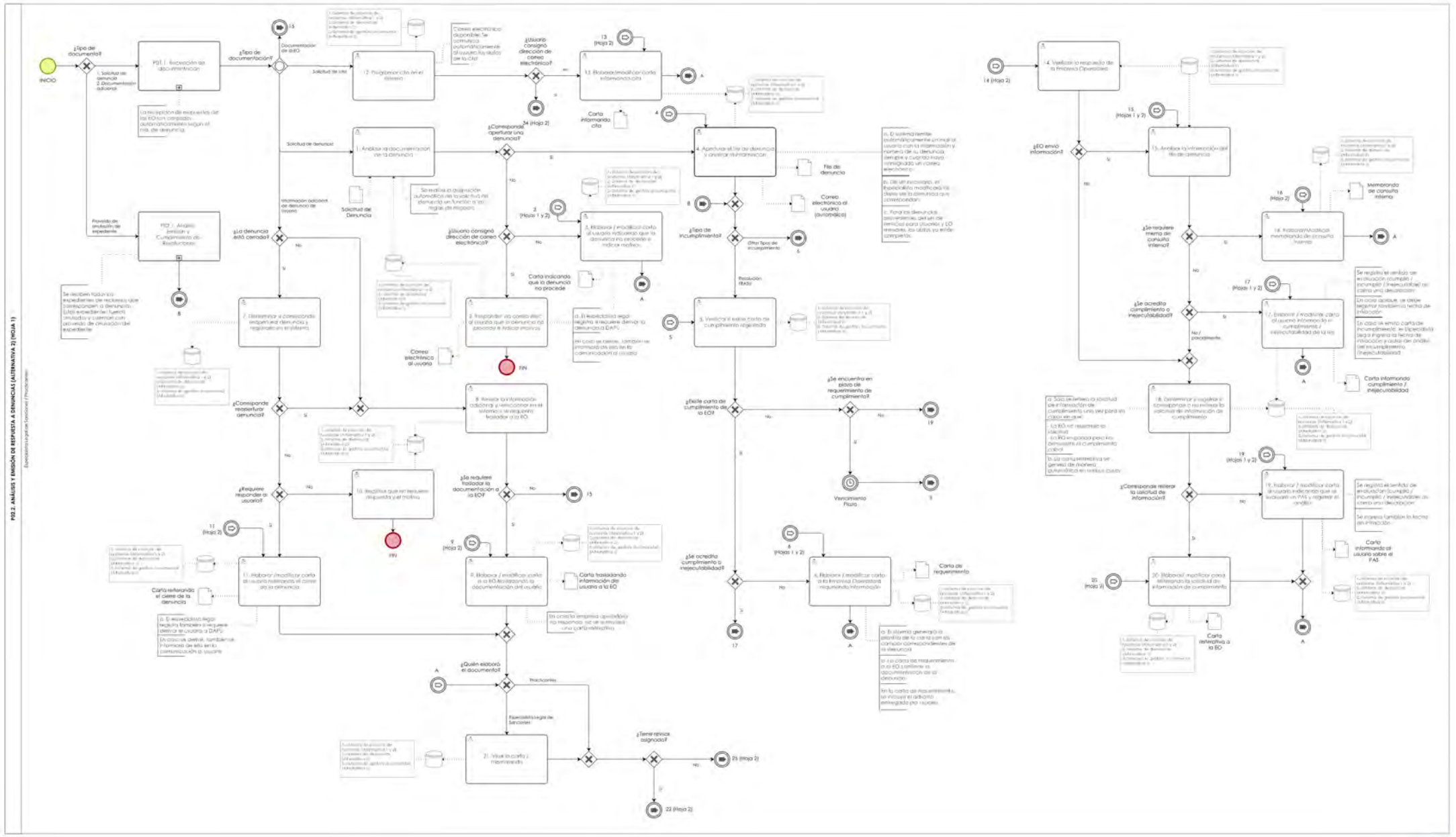

P02.1: ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (ALTERNATIVA 2) (HOJA 3)
Secretaría Técnica del Tribunal de Disciplina
Secretaría Legal
Coordinación Legal
¿Es conforme?
No
Documento Rechazado
Documento aprobado y viñado
Documento Firmado
¿Tipo de documento?
Todos los documentos
Providencias y Cedulas
¿Tipo de Documento?
Oficios
¿Tipo de acta?
Día de audiencia
Acta de audiencia
Fin
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo
FOLIO: 778

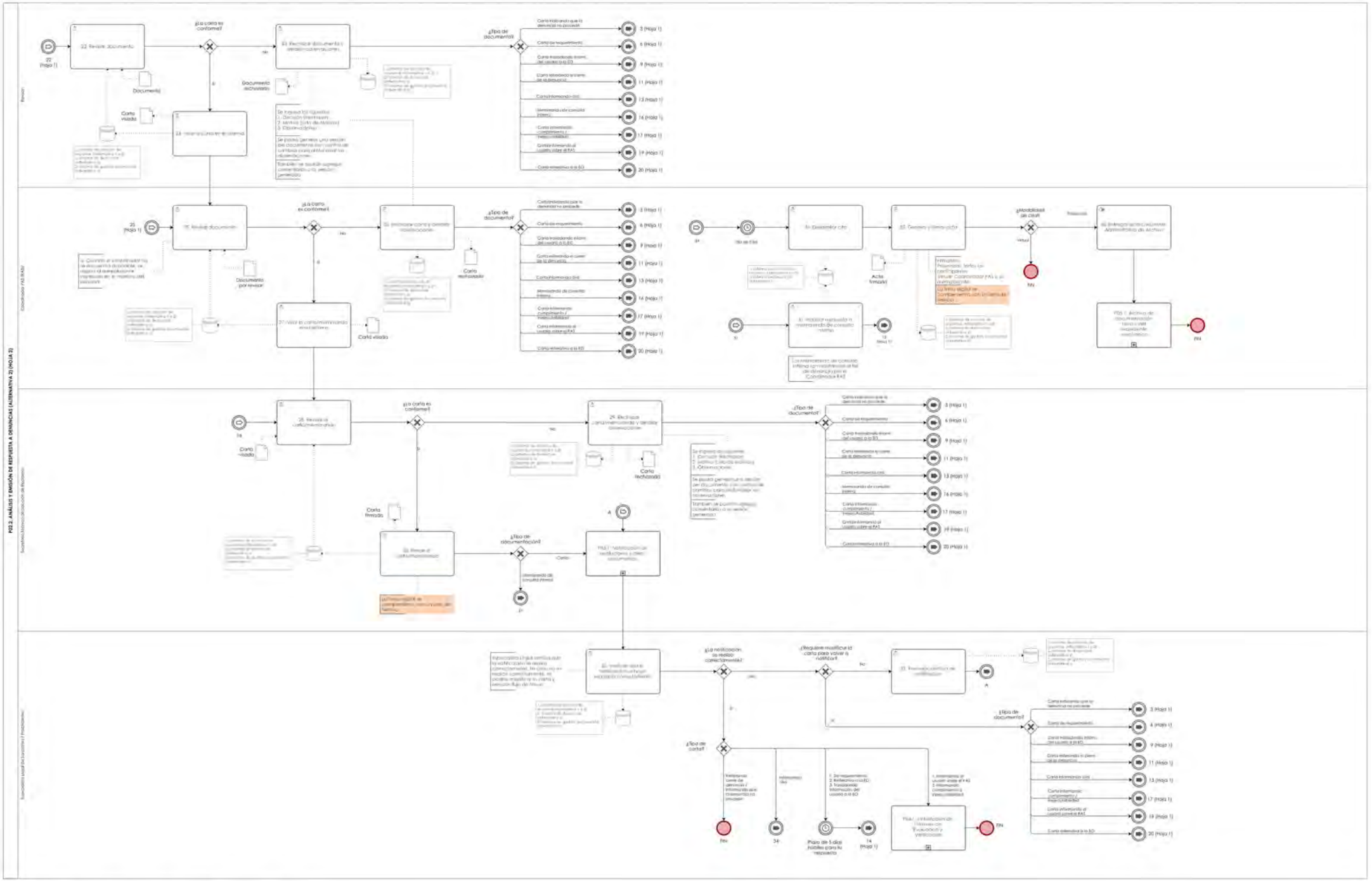
Diagrama de Proceso

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 2 - Flujo de Colaborador)


P02.2. ANÁLISIS Y EMISIÓN DE RESPUESTA A DENUNCIAS (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
Especialista Legal por Sanciones / Practicante
INICIO
¿Tipo de documento?
P01.1 Recepción de documentación
1. Solicitud de denuncia
2. Documentación adjunta
La recepción de expedientes de la FISAN cargados automáticamente según el mes de denuncia.
¿Tipo de documentación?
Solicitud de DAFO
Documentación de DAFO
Solicitud de Alta
Solicitud de denuncia
Información adicional de denuncia (espera)
Propuesta de archivo de expediente
P02.1 Análisis, emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Se reciben todos los expedientes de reclamos que corresponden a denuncias (Alta) excedentes (Luego) archivados y cerrados con acuerdo de cerrado del expediente
B
¿La denuncia está cerrada?
Si
No
7. Determinar y consecuentemente registrar denuncia y registrar en el sistema.
¿Corresponde reabrir/dar denuncia?
Si
No
¿Requiere responder al usuario?
No
10. Redactar que no requiere respuesta y el motivo.
FIN
Si
11 (Hoja 2)
11. Elaborar / modificar carta de usuario indicando el cierre de la denuncia
Carta referendo el cierre de la denuncia
D. El especialista legal registra fundamentos y requiere cierre de usuario a DAFO.
En caso de cierre, también se informará de esta acción comunicación al usuario
1. Analizar la documentación de la denuncia
Se realiza la asignación automática de la solicitud del denunciado en función a las reglas de negocio
Solicitud de Denuncia
¿Usuario consignó dirección de correo electrónico?
Si
No
2 (Hoja 1 y 2)
3. Elaborar / modificar carta al usuario indicando que la denuncia no procede e indicar motivos.
Carta indicando que la denuncia no procede
A
2. Responder vía correo electrónico al usuario que la denuncia no procede e indicar motivos.
Correo electrónico al usuario
FIN
C. El especialista legal registra si requiere derivar la denuncia a DAFO.
En caso se cierre, también se informará de esto en la comunicación al usuario
8. Revisar la información adicional y vincularse en el sistema o revisar/emitir traslado a la EO.
¿Se requiere trasladar la documentación a la EO?
No
15
Si
9 (Hoja 2)
9. Elaborar / modificar carta a la EO adjuntando la documentación del usuario.
5. Carta trasladando información del usuario a la EO
En caso la empresa operadora no responda se le enviará una carta reiterativa
A
¿Quién elaboró el documento?
Fiscalizadora
Especialista Legal de Sanciones
21. Visar la carta y memorando
¿Tiene tareas asignadas?
No
23 (Hoja 2)
Si
22 (Hoja 2)
Correo electrónico: dependerá de la consulta automáticamente al usuario los datos de la Cía
¿Usuario consignó dirección de correo electrónico?
No
Si
13 (Hoja 2)
13. Elaborar/modificar carta informando cita
Carta informando cita
4
¿Corresponde aperturar una denuncia?
No
Si
4. Aperturar el file de denuncia y analizar denunciado.
File de denuncia
A. El sistema remite automáticamente un mail al usuario con la información y número de su denuncia, cerrado y cuerpo haya consignado un correo electrónico.
B. De ser necesario, el Especialista modificará la clase de la denuncia que corresponda.
C. Para las denuncias provinciales, del un de servicios para Usuarios y LO retirados, las cartas ya están cargadas.
Correo electrónico al usuario (automático)
8
¿Tipo de incumplimiento?
Otros Tipos de incumplimiento
6
Resolución TRASU
5. Verificar si existe carta de cumplimiento registrada
5
¿Existe carta de cumplimiento de la EO?
No
Si
¿Se encuentra en plazo de requerimiento de cumplimiento?
No
Si
19
Vencimiento Plazo
9
¿Se acredita cumplimiento o inejecutabilidad?
No
Si
6 (Hojas 1 y 2)
6. Elaborar / modificar carta a la Empresa Operadora requiriendo información
Carta de requerimiento
A. El sistema generará la plantilla de la carta con los campos correspondientes de la denuncia.
En la carta de requerimiento se incluirá el adjunto entregado por usuario.
17
A
4 (Hoja 2)
4. Verificar la respuesta de la Empresa Operadora
¿EO envió información?
Si
No
15 (Hojas 1 y 2)
15. Analizar la información del file de denuncia
¿Se requiere memo de consulta interno?
Si
No
16 (Hoja 2)
16. Elaborar/Modificar memorando de consulta interno
Memorando de consulta interno
A
¿Se acredita cumplimiento o inejecutabilidad?
Si
No / procedente
17 (Hojas 1 y 2)
17. Elaborar / modificar carta al usuario informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la res
Se registra el archivo de evaluación (cumplido / incumplido / inejecutabilidad) en carta una descripción.
En caso aplique, se deben registrar también la fecha de infracción.
En caso de emitir carta de incumplimiento, el Especialista debe ingresar la fecha de infracción y causa del análisis del incumplimiento. (Inejecutabilidad)
A
Carta informando cumplimiento / inejecutabilidad
18. Determinar y registrar si corresponde o no emitir la solicitud de información de cumplimiento
A. Solo se emitirá la solicitud de información de cumplimiento una vez para en caso sea que:
- La EO no responde a la solicitud
- La EO responde pero no demuestra el cumplimiento total
En la carta normativa se genera de manera automática en todos casos
¿Corresponde retirar la solicitud de información?
No
Si
19 (Hojas 1 y 2)
19. Elaborar / modificar carta al usuario indicando que se evaluará un PAS y registrar el archivo
Se registra el archivo de evaluación (cumplido / incumplido / inejecutabilidad) en carta una descripción.
Se agrega también la fecha de infracción.
Carta informando al usuario sobre el PAS
25 (Hoja 2)
20. Elaborar/ modificar carta reiterando la solicitud de información de cumplimiento
Carta reiterativa a la EO
A

FOLIO: 780



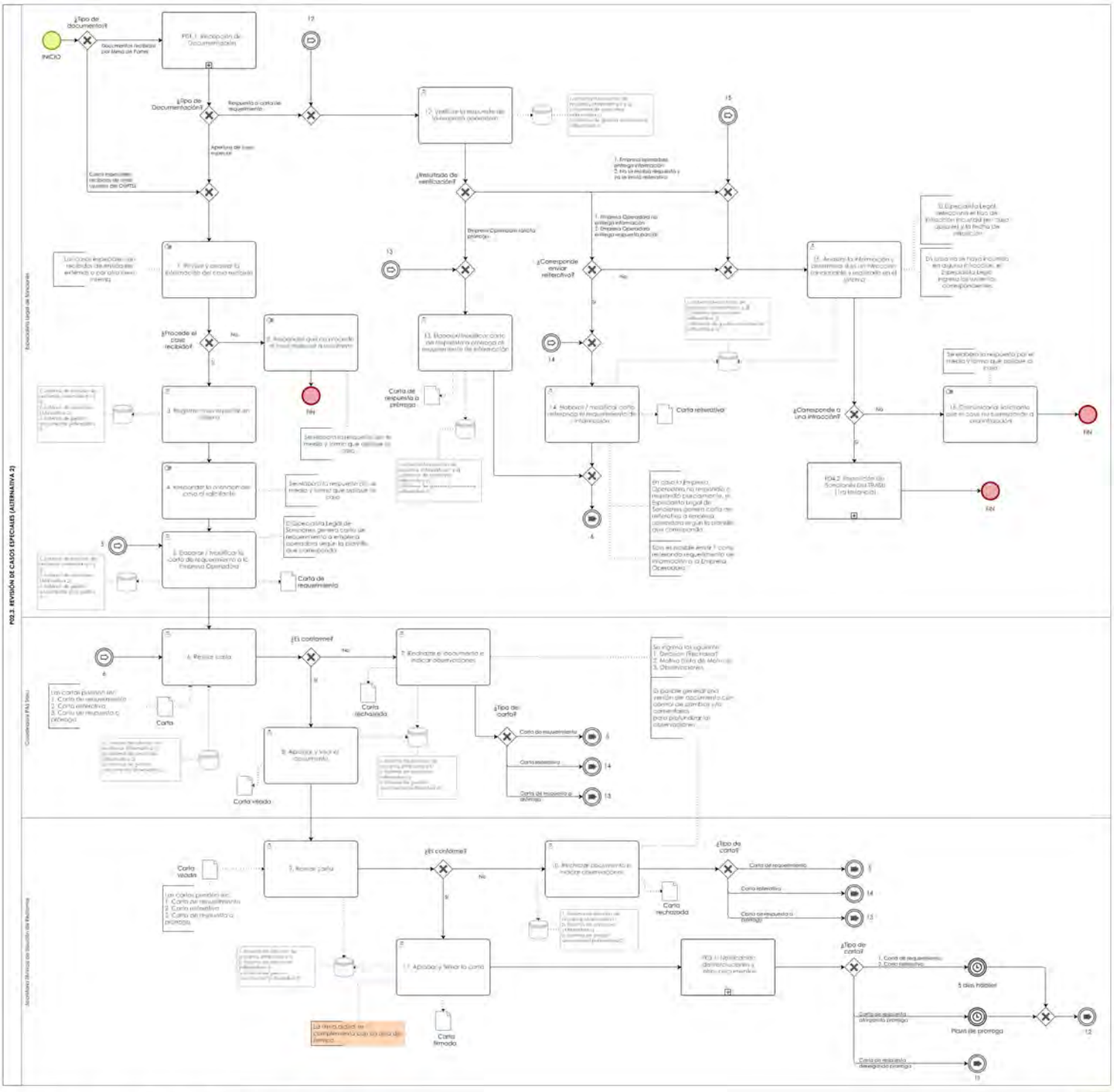
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 781

Diagrama de Proceso

P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 2 - Flujo de Colaborador)



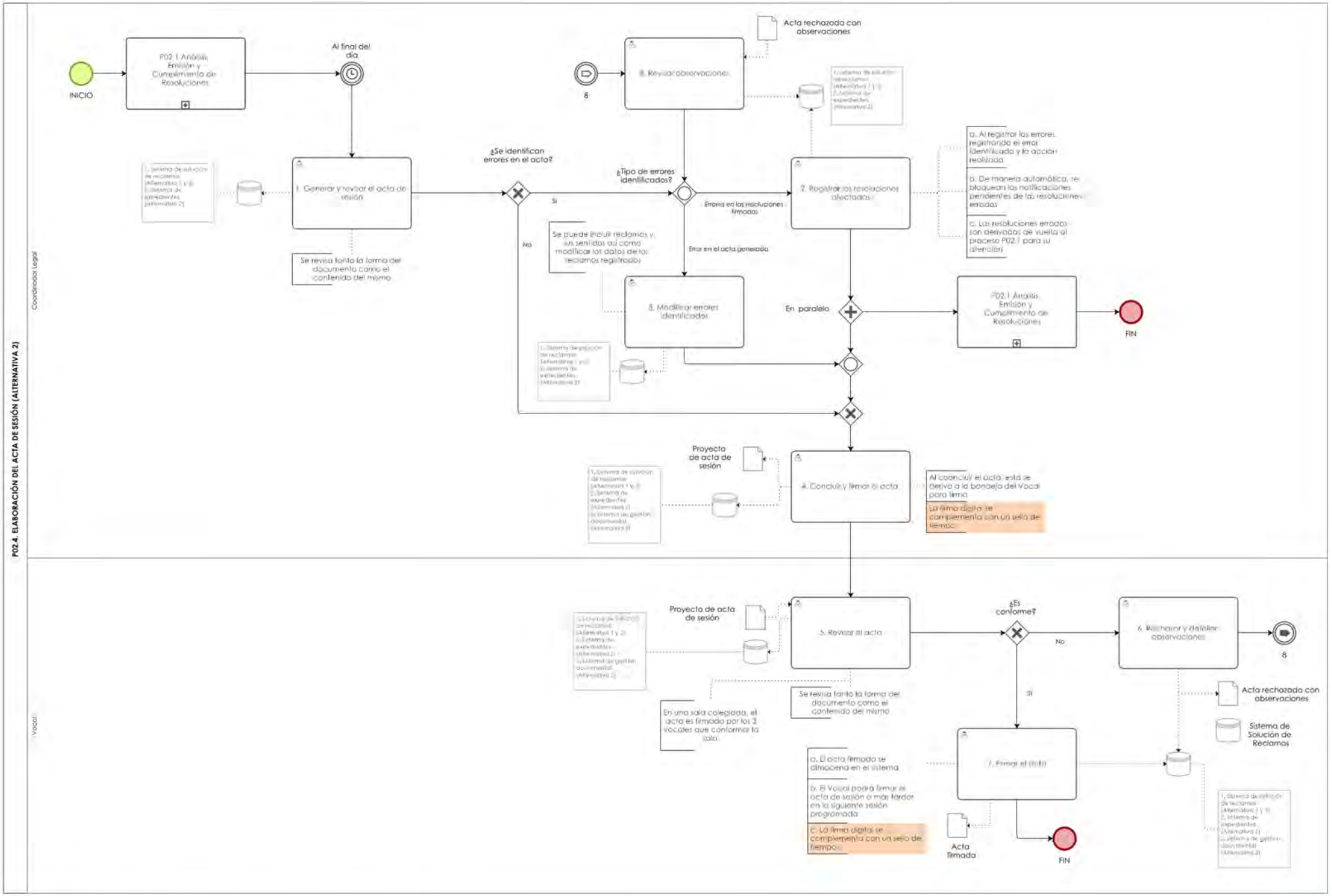
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 783

Diagrama de Proceso

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 2 - Flujo de Colaborador)



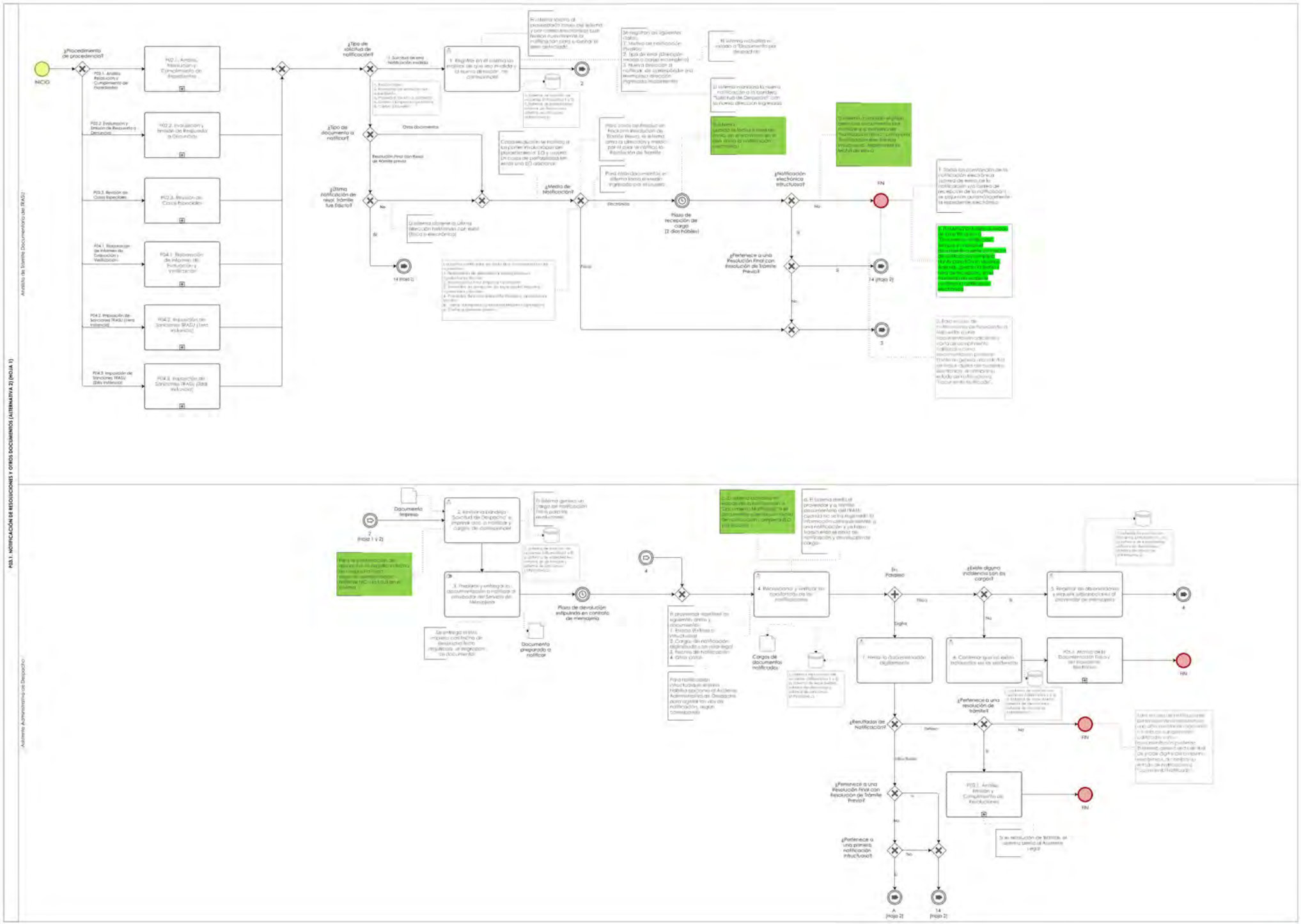
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 785

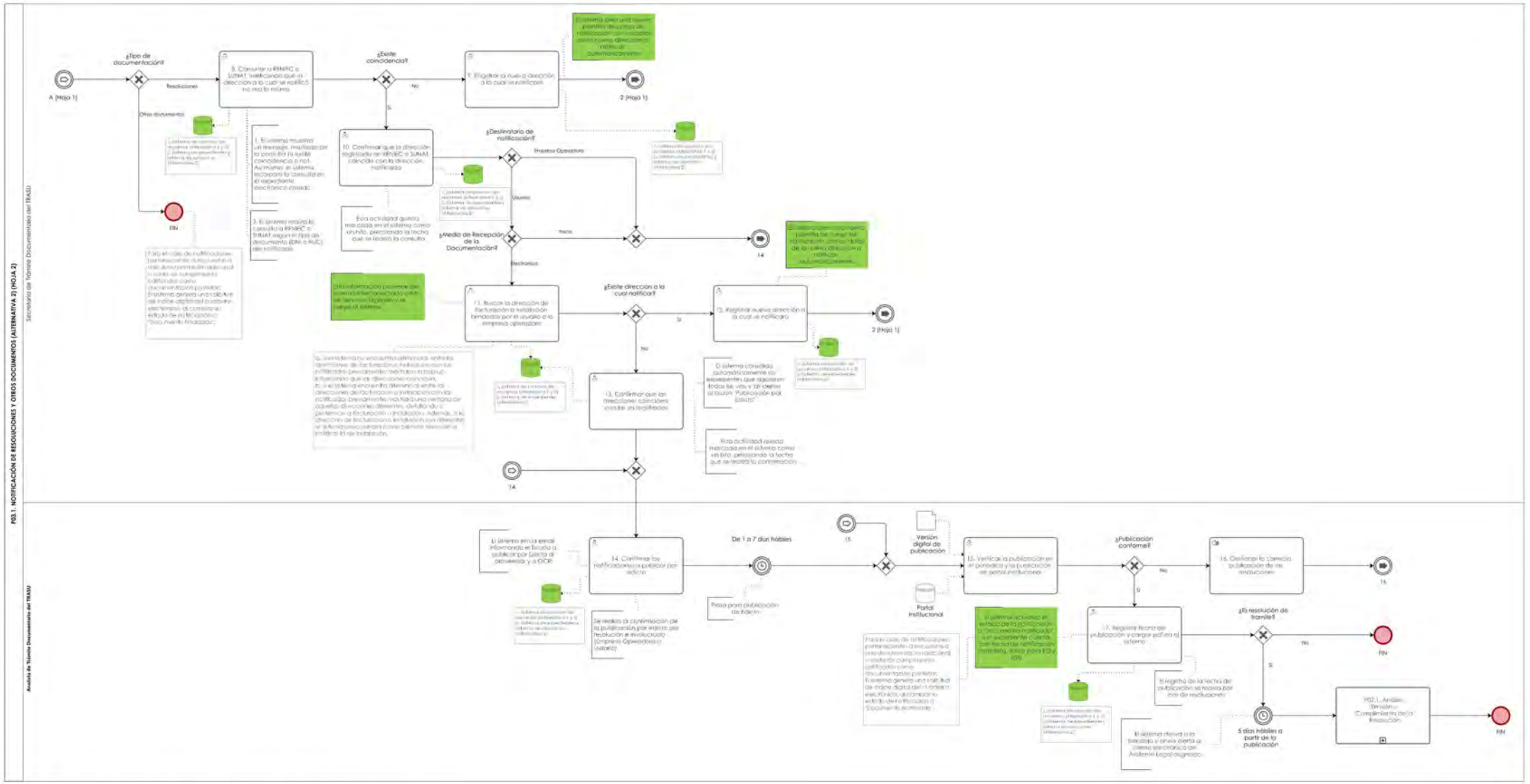
Diagrama de Proceso

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 2 - Flujo de Colaborador)


P03.1. NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES Y OTROS DOCUMENTOS (ALTERNATIVA 2) [HOJA 1]
Analista de Trámite Documentario del TRASU
Asistente Administrativo de Despacho
INICIO
¿Procedimiento de procedencia?
P03.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Resoluciones
P03.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
P03.3. Revisión de Casos Especiales
P04.1. Elaboración de Informe de Evaluación y Verificación
P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era Instancia)
P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da Instancia)
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Resoluciones
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
P02.3. Revisión de Casos Especiales
P04.1. Elaboración de Informe de Evaluación y Verificación
P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era Instancia)
P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da Instancia)
¿Tipo de solicitud de notificación?
1. Solicitud de una Notificación inválida
1. Registra en el sistema los motivos de que esa invalida y la nueva dirección, no correspondiente
El sistema notifica al usuario "Documento por desarchivo"
El sistema actualiza la nueva notificación a (los pasos) "Solicitud de Despacho" con la nueva dirección ingresada
El sistema
¿Tipo de documento a notificar?
Otros documentos
Resolución Final con Fecha de trámite previo
¿Última notificación de resol. trámite fue física?
No
Si
El sistema registra la última fecha de notificación física o electrónica
14 (Hoja 2)
¿Medio de Notificación?
Electrónico
Física
Plazo de recepción de cargo (2 días hábiles)
¿Notificación electrónica infructuosa?
No
Si
FIN
¿Pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo?
Si
No
14 (Hoja 2)
3
Documento Ingresa
2 (Hoja 1 y 2)
2. Verifica plazo(s) - Solicitud de Despacho" e imprime doc. a notificar y cargos de conocimiento
El Sistema genera un cargo de notificación física para los documentos
3. Registrar y entregar la documentación a notificar al mensajero del Servicio de Mensajería
Documento preparado a notificar
Plazo de devolución estipulado en control de mensajería
4
4. Recepciona y verifica los resultados de las notificaciones
El sistema registra los siguientes datos:
1. Fecha de física o virtual/oral
2. Cargo de notificación digitalizado o sin valor legal
3. Fecha de notificación
4. Otros datos
Para notificados virtuales o mixtos que en primer habilita opciones el Asistente Administrativo de Despacho para registrar los días de notificación, según corresponda
Cargos de documentos notificados
El sistema notifica al proveedor y a remite documentación del TRASU. Cuando no se ha registrado la información ultima vez siempre a una notificación y se habrá finalizado en el caso de notificación y devolución de cargos
En Paralelo
Física
Digital
¿Existe alguno incidencias con los cargos?
Si
No
5. Registrar las observaciones y enviarlo (físicamente) vía el proveedor de mensajería
6. Confirmar que las actividades en la sistema
P03.2. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
7. Revisa la documentación digitalmente
¿Resultados de Notificación?
Exitosa
Fallida
¿Pertenece a una resolución de trámite?
Si
No
FIN
¿Pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo?
¿Pertenece a una primera notificación infructuosa?
P03.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Si es resolución de trámite, el sistema genera el Asistente regular
A (Hoja 2)
14 (Hoja 2)

FOLIO: 787



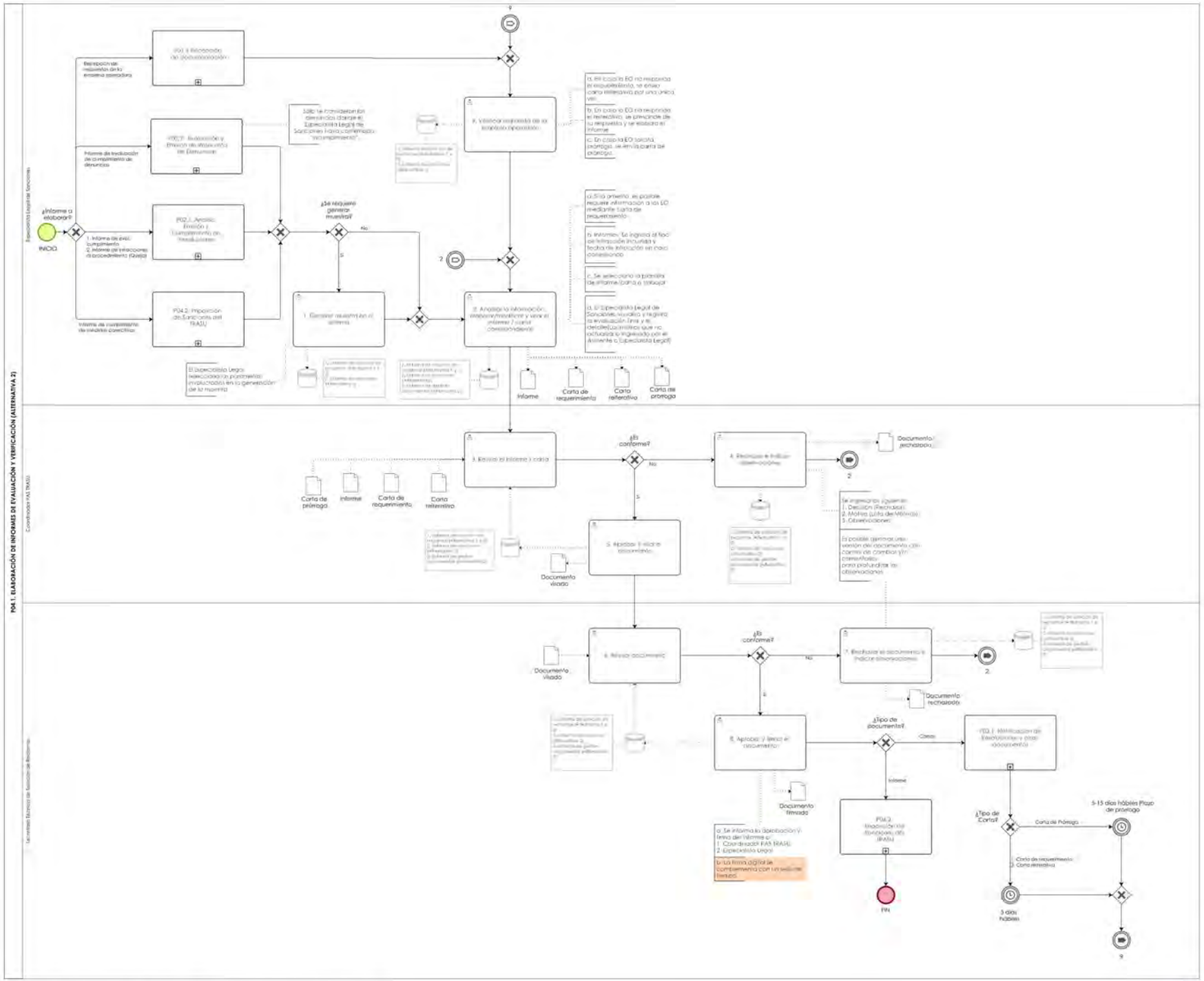
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 788

Diagrama de Proceso

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 2 - Flujo de Colaborador)



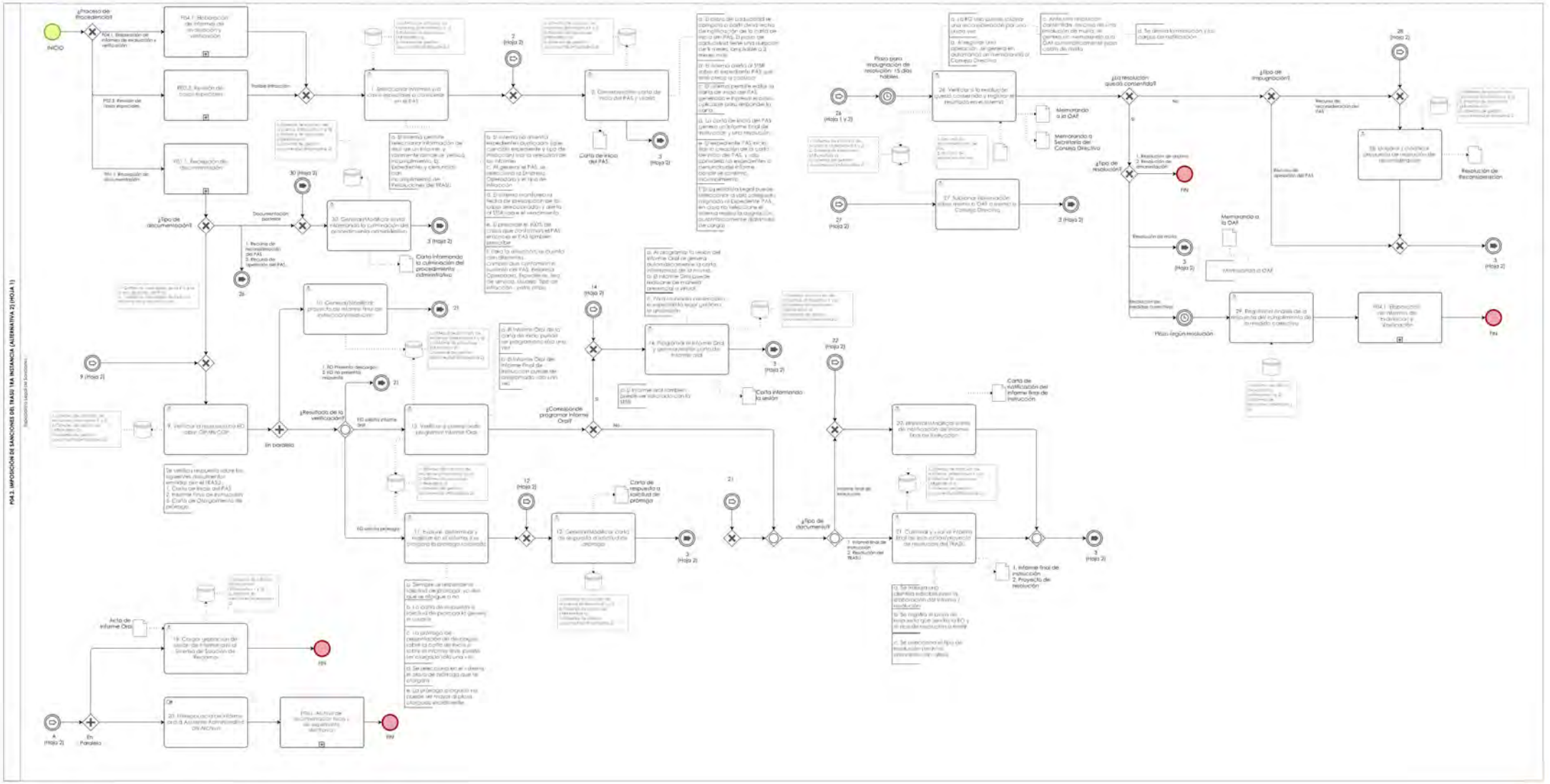
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 790

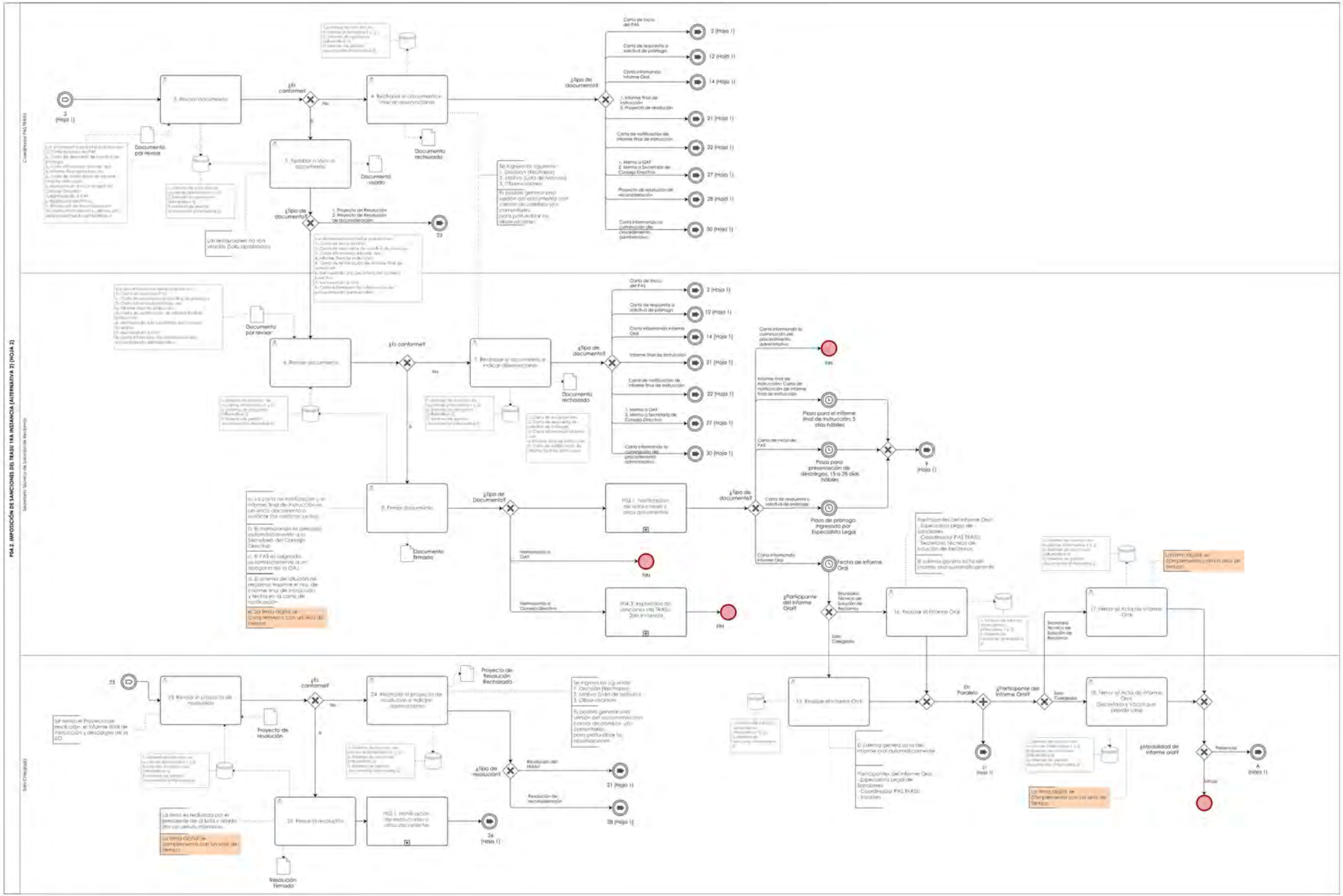
Diagrama de Proceso

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

(Alternativa 2 - Flujo de Colaborador)


P342. IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU TRA INSTANCIA (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
INICIO
¿Proceso de Procedencia?
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación
P04.7. Elaboración de informes de investigación y verificación
P02.3. Revisión de casos especiales
Posible infracción
¿Tipo de documentación?
Documentación pertinente
1. Recurso de reconsideración del PAS
3. Recurso de apelación del PAS
Carta informando la culminación del procedimiento administrativo
Se verifica respuesta sobre los siguientes resultados ya emitidos por el (la) AJ:
1. Carta de Inicio del PAS
2. Informe Final de Instrucción
3. Carta de Descargo(s) o de prórroga
¿Resultado de la verificación?
En paralelo
NO cabría informe final
NO cabría prórroga
Acta de Informe Oral
FIN
Carta de Inicio del PAS y Usted
Carta de respuesta a solicitud de prórroga
Carta informando la sesión
Carta de notificación del Informe final de Instrucción
¿Corresponde programar Informe Oral?
¿Tipo de documento?
1. Informe final de instrucción
2. Resolución del TRASU
1. Informe final de instrucción
2. Proyecto de resolución
Plazo para impugnación de resolución: 15 días hábiles
¿La resolución quedó confirmada?
¿Tipo de impugnación?
Memorando a la OAF
Memorando a Secretaría del Consejo Directivo
¿Tipo de resolución?
1. Resolución de archivo
2. Resolución de amonestación
Resolución de multa
Plazo según resolución
Recurso de reconsideración del PAS
Recurso de apelación del PAS
Memorandos a OAF
Resolución de Reconsideración
Resolución por medidas correctivas
Registro Anual de Incumplimiento

FOLIO: 792



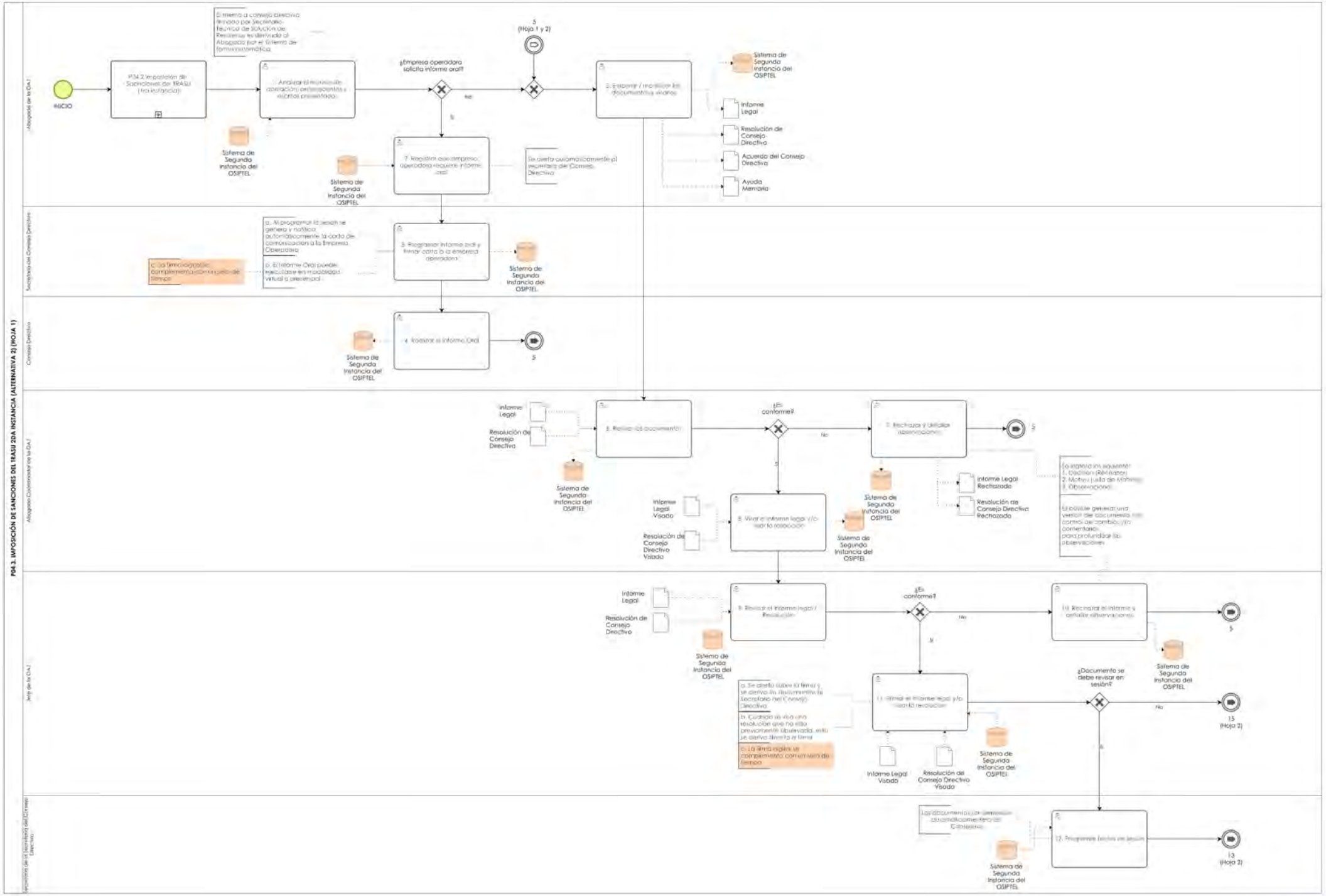
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

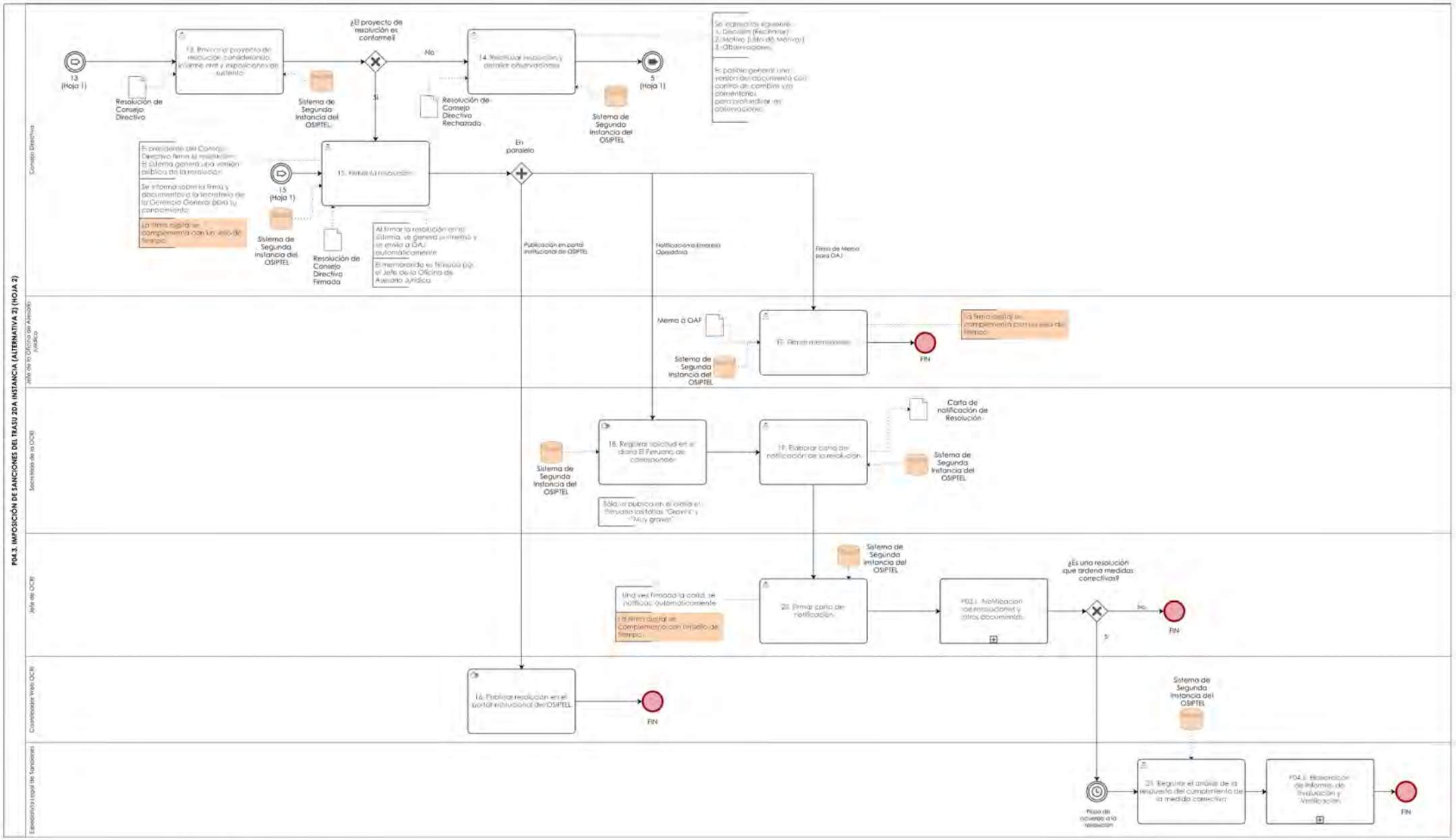
FOLIO: 793

Diagrama de Proceso

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 2 - Flujo de Colaborador)


P04 3. IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU 2DA INSTANCIA (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
Abogado/a de la OAJ
Secretaria del Consejo Directivo
Consejo Directivo
Abogado/a Coordinador/a de la OAJ
Jefe de la OAJ
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo
INICIO
P04.2 Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
El mismo a consejo directivo firmado por Secretario Técnico de SUNAT de Resolución es derivado al Abogado por el Sistema de forma automática
1. Analizar el expediente, absolución, pronunciamiento y escritos presentados
Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
¿Empresa operadora solicita informe oral?
Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
7. Registrar que empresa operadora requiere informe oral
Se alerta automáticamente al secretario del Consejo Directivo
5 (Hoja 1 y 2)
5. Entregar / mostrar los documentos vistos
Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
Informe Legal
Resolución de Consejo Directivo
Acuerdo del Consejo Directivo
Ayuda Memoria
a. Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de convocatoria a la Empresa Operadora
b. El informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial
c. La formalización se complementa con un plazo de tiempo
8. Programar informe oral y firmar carta a la empresa operadora
Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
4. Realizar el Informe Oral
5
Informe Legal
Resolución de Consejo Directivo
Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
6. Revisar los documentos
¿Es conforme?
No
7. Rechaza y detalla observaciones
5
Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
Informe Legal Rechazado
Resolución de Consejo Directivo Rechazado
Se agrega lo siguiente:
1. Decisión (Rechazar)
2. Motivo (sala de Vistas)
3. Observaciones
El posible generar una versión de documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones
Informe Legal Visado
Resolución de Consejo Directivo Visado
8. Visar el informe legal y/o dar la conformidad
Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
Informe Legal
Resolución de Consejo Directivo
Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
9. Revisar el informe legal / Resolución
¿Es conforme?
No
10. Rechaza el informe y detalla observaciones
5
Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
a. Se alerta sobre el firmar y se deriva los documentos al Secretario del Consejo Directivo.
b. Cuando se vea una resolución que no sido previamente observada, esto se deriva directo a firma
c. La firma implica un complemento con un plazo de tiempo
11. Firmar el informe legal y/o dar la conformidad
Informe Legal Visado
Resolución de Consejo Directivo Visado
Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
¿Documento se debe revisar en sesión?
No
15 (Hoja 2)
Los documentos son derivados automáticamente a la Secretaria
Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
12. Programar fechas en sesión
13 (Hoja 2)



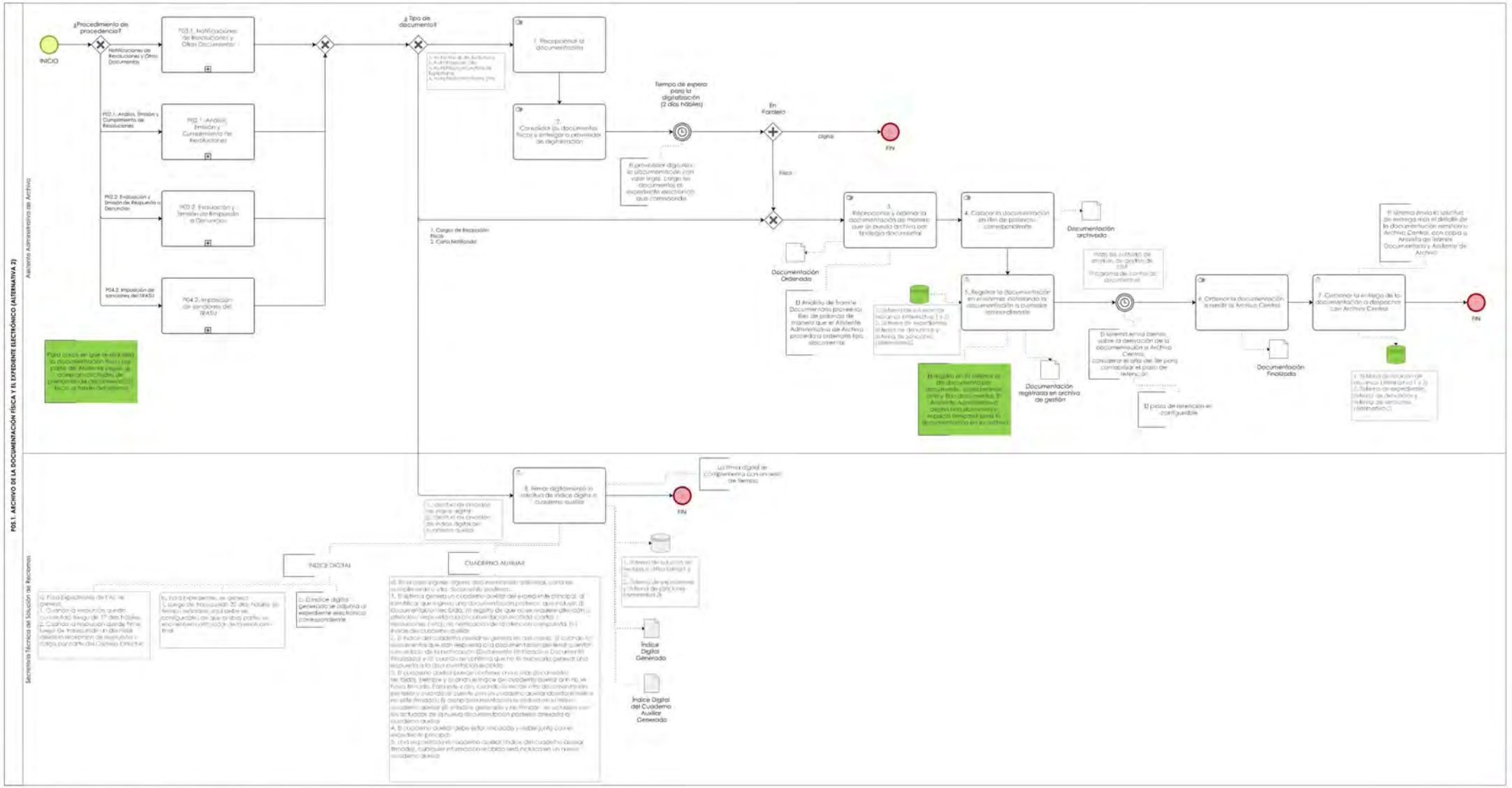
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 796

Diagrama de Proceso

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 2 - Flujo de Colaborador)



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 798

6.17. ANEXO 17 - ALTERNATIVA # 2_FICHA DE PROCESO NIVEL 0 (COLABORADOR)

Ficha de Proceso Nivel 0

Código:	A2-'P0.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de Sanciones		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Asegurar el cumplimiento del marco normativo aplicable a los servicios ofrecidos por la Empresas Operadoras		
Alcance:	Desde la recepción de los casos hasta el sancionamiento a las Empresas Operadoras y el archivo de la documentación		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de OAF, Abogado Coordinador de la OAJ, Abogado de la OAJ, Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Archivo, Asistente Administrativo de Despacho, Asistente Legal, Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU, Consejo Directivo, Coordinador Legal, Coordinador PAS TRASU, Coordinador Web OCRI, Especialista Legal de Sanciones, Jefe de la OAJ, Jefe de OCRI, Practicantes, Revisor, Sala Colegiada, Sala Unipersonal, Secretaría de la OCRI, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Secretaria de Trámite Documentario del TRASU, Secretario del Consejo Directivo, Secretario Técnico de Solución de Reclamos y Vocales		
Base Normativa:	1. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 2. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos 4. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones 5. Reglamento de Portabilidad Numérica 6. Reglamento de Tarifas 7. Reglamento Interno del TRASU 8. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 10. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones 11. Ley del Procedimiento Administrativo General		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
	- Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncia			- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	DAPU
				- Memorandos a Procuraduría Pública	Procuraduría Pública

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salidas	Quién recibe la salida
Empresa Operadora con menos de 500,000 abonados	- Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)			- Memorando de derivación	DAPU
				- Correo indicando que la denuncia no procede	Usuario
Empresa Operadora con más de 500,000 abonados	- Cumplimiento - Expediente - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncias - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS	Solución de Reclamos y	Asegurar el cumplimiento del	- Respuesta de que el caso no procede - Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción	Usuario solicitante (interno o externo)
				- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Usuarios) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Usuario

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salidas	Quién recibe la salida
	- Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Abierto de Oficio - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	Denuncias, e Imposición de Sanciones	maco normativo aplicable a los servicios ofrecidos por la Empresas Operadoras	- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Empresa Operadora
Usuarios	- Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia			- Resoluciones de multa firmes - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas
Procuraduría Pública	- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial			- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes	-
Servidores de la STSR	- Errores identificados en resoluciones			- Resoluciones en segunda instancia con faltas "Graves" y "Muy graves"	Diario El Peruano
Otros usuarios del OSIPTEL	- Información del caso especial			- Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Archivo Central

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salidas	Quién recibe la salida
Entidades externas	- Información del caso especial			- Índice Digital	Expediente Electrónico

6.18. ANEXO 18 - ALTERNATIVA # 2_FICHA Y DIAGRAMA DE PROCESO NIVEL 1 (COLABORADOR)

Ficha de Proceso Nivel 1

P01.Recepción de la Documentación

(Alternativa 2)

Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A2 P01.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Recepción de la Documentación		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras, de forma electrónica y fisica, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solucion de Reclamos, correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora.		
Alcance:	Este proceso inicia con la recepción y registro de los documentos correspondientes a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) y termina con la creación del expediente o solicitud de denuncia electronica , calificación y asignación , anexo de documentacion adicional y derivacion de los mismos, según corresponda.		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de OAF y Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU.		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Empresa Operadora con menos de 500,000 abonados	- Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncia - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	**P01 Recepción de la Documentación** P01.1. Recepción de la Documentación	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras, de forma electrónica y física, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solucion de Reclamos, correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora: 1. Carta de Cumplimiento 2. Cumplimiento 3. Carta de Elevación 4. Expediente 5. Solicitud de Abierto por Cargo 6. Abierto por Cargo 7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Cartas con Información posterior a la emisión de la resolución final, solicitud de prórroga, descargos adicionales, entre otros 8. Denuncias 9. Documentación Adicional de Denuncias 10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 12. Recurso de reconsideración del PAS 13. Recurso de apelación del PAS 14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) 17. Abiertos de Oficio	-Expediente Electronico (Carta de Elevacion/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto de Oficio/Abierto por cargo) - Documentacion (Carta de Cumplimiento /Cumplimiento/ Informacion Adicional de Recursos de Apelacion y Quejas)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
				- Cuaderno Auxiliar creado	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
				- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	DAPU
				- Registro de observaciones de la documentacion de empresa operadora (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	Empresa Operadora
Empresa Operadora con más de 500,000 abonados	- Cumplimiento - Expediente - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncias - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con			- Registro de observaciones de la documentacion del usuario (Documentación Adicional de Denuncia)	Usuario
				- Documentación (Solicitud de Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncias)	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

Detalle Técnico					
Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salidas	Quién recibe la salida
	información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Abierto de Oficio - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)			- Documentación (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS))	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era instancia)
Usuario	- Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia			- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)	P02.3. Revisión de Casos Especiales
				- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación

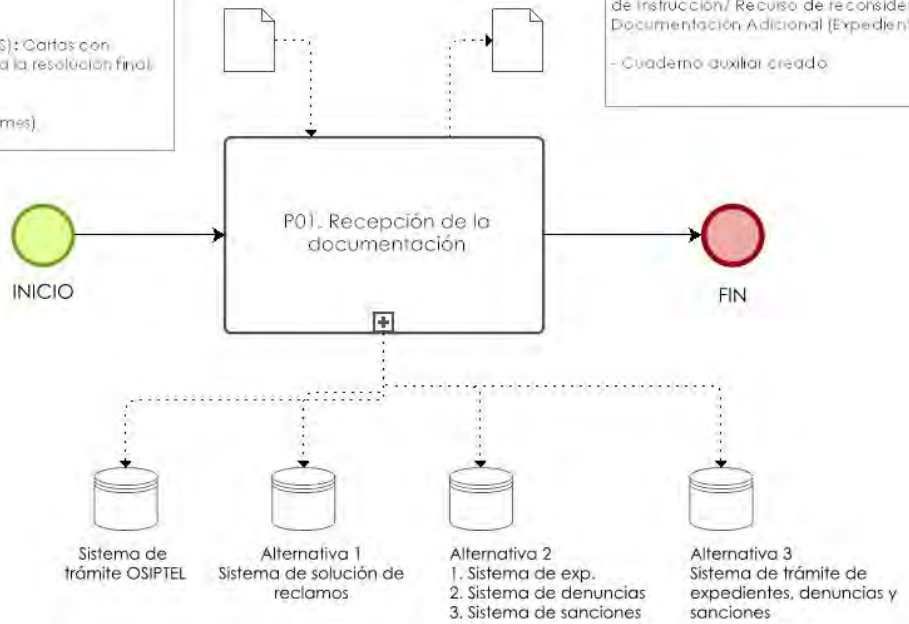
P01. Recepción de la documentación

Secretario Técnico de Solución de Reclamos

- Cartas de Cumplimiento
- Cumplimiento
- Cartas de elevación
- Expediente
- Abierto de Oficio
- Abiertos por cargo
- Solicitud de Abierto por Cargo
- Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas
- Denuncia
- Documentación Adicional de Denuncias
- Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS
- Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción
- Recurso de reconsideración del PAS
- Recurso de apelación del PAS
- Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros
- Respuesta a Casos Especiales
- Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)

- Expediente Electronico (Carta de Elevacion/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto de Oficio/Abierto por cargo)
- Solicitud de denuncia
Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)
- Registro de observaciones de la documentacion de empresa operadora (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)
- Registro de observaciones de la documentacion del Usuario (Documentación Adicional de Denuncia)
- Documentación (Carta de Cumplimiento /Cumplimiento/ Informacion Adicional de Recursos de Apelacion y Quejas / Documentación Adicional de Denuncias / Respuesta a Casos EspecialesRespuesta a Casos Especiales / Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) / Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS / Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS))

- Cuaderno auxiliar creado



Ficha de Proceso Nivel 1

P02. Análisis y Pronunciamiento

(Alternativa 2)

FOLIO: 809

Ficha de Proceso Nivel 1

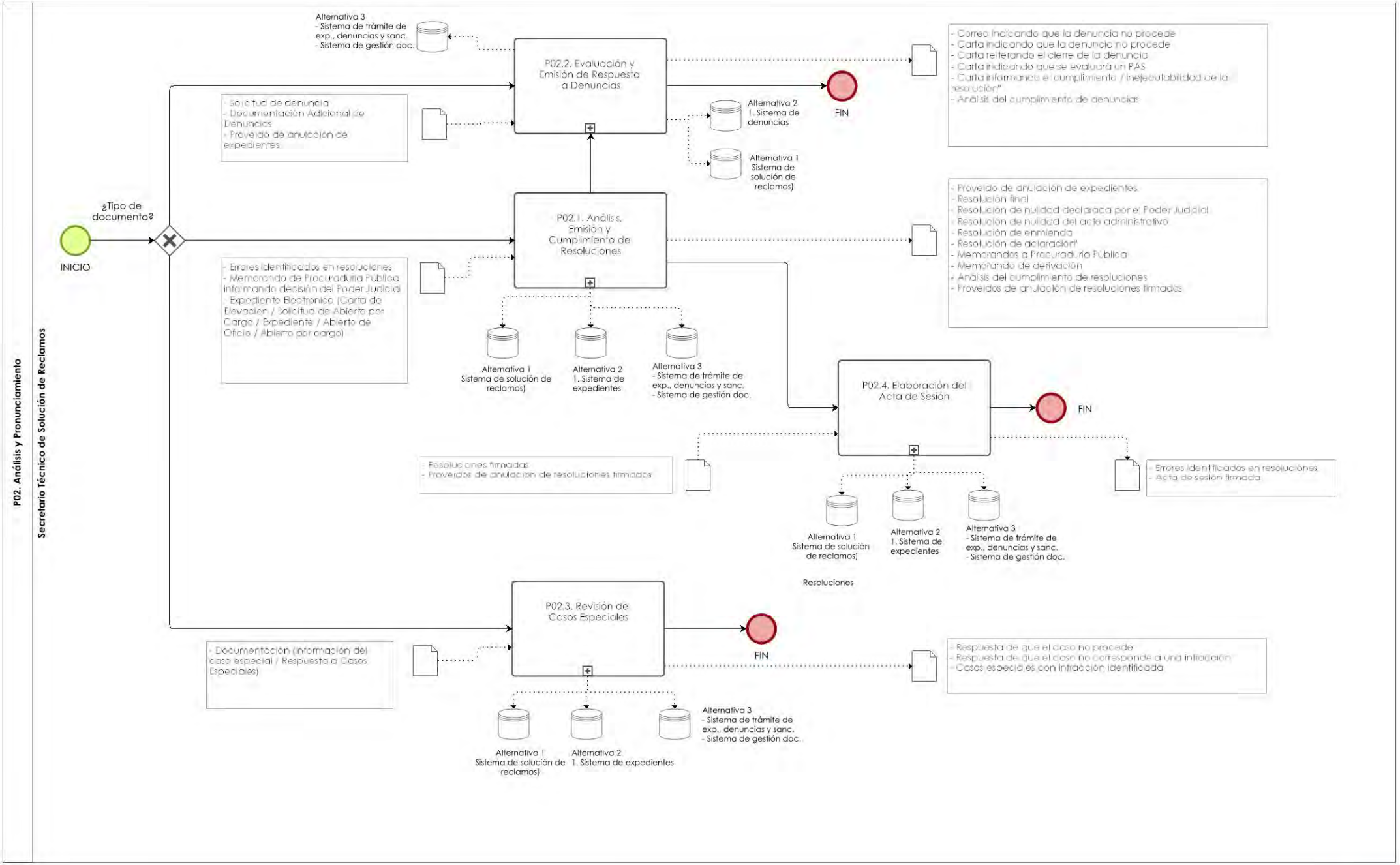
Código:	A2 P02.	**Versión:**	2
Nombre del Proceso N°:	Análisis y Pronunciamiento		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Analizar la información recibida y emitir un pronunciamiento respecto del caso presentado		
Alcance:	Desde el análisis y atención de los casos recibidos hasta la elaboración de las actas de sesión		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Legal, Revisor, Coordinador Legal, Sala Unipersonal, Sala colegiada, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Practicantes, Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Vocales		
Base Normativa:	1. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones 2. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 3. Reglamento de Portabilidad Numérica 4. Reglamento de Tarifas 5. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 6. Reglamento Interno del TRASU 7. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Servidores de la STSR	- Errores identificados en resoluciones		Analizar la información recibida	- Resolución final - Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial - Resolución de nulidad del acto administrativo - Resolución de enmienda - Resolución de aclaración	P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
Procuraduría Pública	- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial			- Memorandos a Procuraduría Pública	Procuraduría Pública

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P01.1. Recepción de Documentación	- Expediente Electronico (Carta de Elevacion / Solicitud de Abierto por Cargo / Expediente / Abierto de Oficio / Abierto por cargo)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.	- Memorando de derivación	DAPU
				- Resoluciones firmadas - Proveídos de anulación de resoluciones firmados	P02.4. Elaboración del Acta de Sesión
				- Proveído de anulación de expediente	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	- Errores identificados en resoluciones			- Actas Físicas de Audiencia - Acta Física de Cita - Acta Física de Lectura de Expediente	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Análisis del cumplimiento de resoluciones	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de Documentación	- Solicitudes de denuncias	P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	Verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario	- Correo indicando que la denuncia no procede	Usuario
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Proveídos de anulación de expedientes			- Carta indicando que la denuncia no procede - Carta reiterando el cierre de la denuncia - Carta indicando que se evaluará un PAS - Carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución	P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
				- Acta Física de Cita	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Análisis del cumplimiento de denuncias	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de Documentación	- Información del caso especial	P02.3. Revisión de casos especiales	Determinar la existencia de infracción administrativa en los casos derivados al TRASU	- Respuesta de que el caso no procede - Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción	Usuario solicitante (interno o externo)
Otros usuarios del OSIPTEL	- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)			- Casos especiales con infracción identificada	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Resoluciones firmadas - Proveídos de anulación de resoluciones firmados	P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	Gestionar las actas de sesiones debidamente generadas, corregidas, revisadas y aprobadas.	- Errores identificados en resoluciones	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
				- Acta de sesión firmada	Sistema de Solución de Reclamos


P02. Análisis y Pronunciamiento
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
INICIO
¿Tipo de documento?
- Solicitud de denuncia
- Documentación Adicional de Denuncias
- Proveído de anulación de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Alternativa 2
1. Sistema de denuncias
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
FIN
- Correo indicando que la denuncia no procede
- Carta indicando que la denuncia no procede
- Carta reiterando el cierre de la denuncia
- Carta indicando que se evaluará un PAS
- Carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución"
- Análisis del cumplimiento de denuncias
- Errores identificados en resoluciones
- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial
- Expediente Electrónico (Carta de Elevación / Solicitud de Abierto por Cargo / Expediente / Abierto de Oficio / Abierto por cargo)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
- Proveído de anulación de expedientes
- Resolución final
- Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial
- Resolución de nulidad del acto administrativo
- Resolución de enmienda
- Resolución de aclaración"
- Memorandos a Procuraduría Pública
- Memorando de derivación
- Análisis del cumplimiento de resoluciones
- Proveídos de anulación de resoluciones firmadas
- Resoluciones firmadas
- Proveídos de anulación de resoluciones firmadas
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión
FIN
- Errores identificados en resoluciones
- Acta de sesión firmada
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
Resoluciones
- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)
P02.3. Revisión de Casos Especiales
FIN
- Respuesta de que el caso no procede
- Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción
- Casos especiales con infracción identificada
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.

FOLIO: 813

Ficha de Proceso Nivel 1

P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 2)

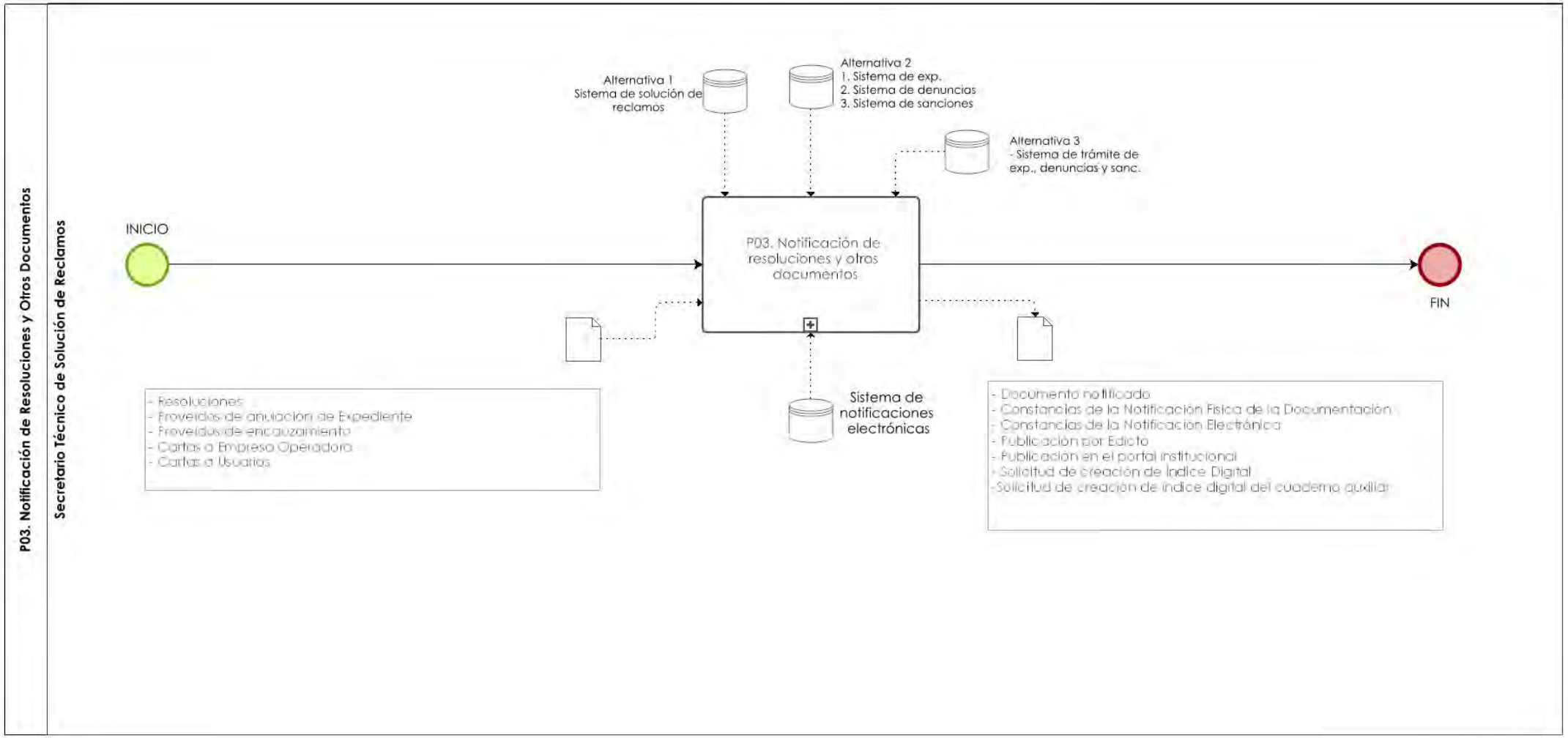
Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A2 P03	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente		
Alcance:	El proceso se inicia con la recepción de resoluciones y otros documentos a notificar y termina en la notificación a los involucrados		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Despacho y Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes	- Resoluciones - Proveídos de anulación de Expediente - Proveídos de encauzamiento - Cartas a Empresa Operadora - Cartas a Usuarios	**P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos** P03.1. Notificación de	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la	- Documento notificado electrónicamente (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios)	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
				- Constancias de la Notificación Física de la Documentación (Resoluciones/ Proveídos de Anulación de Expediente/ Proveídos de Encauzamiento/ Cartas a Empresas Operadoras/ Cartas a Usuarios (Exitosa e Infructuosa, de corresponder)) - Solicitud de creación de Índice Digital -Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
				- Constancias de la Notificación Electrónica de la Resolución de Tramite - Constancias de la Notificación Física de la Resolución de Tramite (Exitosa o Publicación por Edicto, de corresponder)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Cartas a Empresa Operadora - Cartas a Usuarios	Resoluciones y Otros Documentos	normativa vigente	- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Usuarios) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Usuario
P02.3. Revisión de Casos Especiales	- Cartas a Empresa Operadora				
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	- Cartas a Empresa Operadora				
P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era Instancia)	- Cartas a Empresa Operadora - Resoluciones				
P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da Instancia)	- Cartas a Empresa Operadora - Resoluciones			- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Empresa Operadora


P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2
1. Sistema de exp.
2. Sistema de denuncias
3. Sistema de sanciones
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
INICIO
P03. Notificación de resoluciones y otros documentos
FIN
Sistema de notificaciones electrónicas
- Resoluciones
- Proveídos de anulación de Expediente
- Proveídos de encauzamiento
- Cartas a Empresa Operadora
- Cartas a Usuarios
- Documento notificado
- Constancias de la Notificación Física de la Documentación
- Constancias de la Notificación Electrónica
- Publicación por Edicto
- Publicación en el portal institucional
- Solicitud de creación de Índice Digital
- Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar

Ficha de Proceso Nivel 1

P04. Verificación e Imposición de Sanciones

(Alternativa 2)

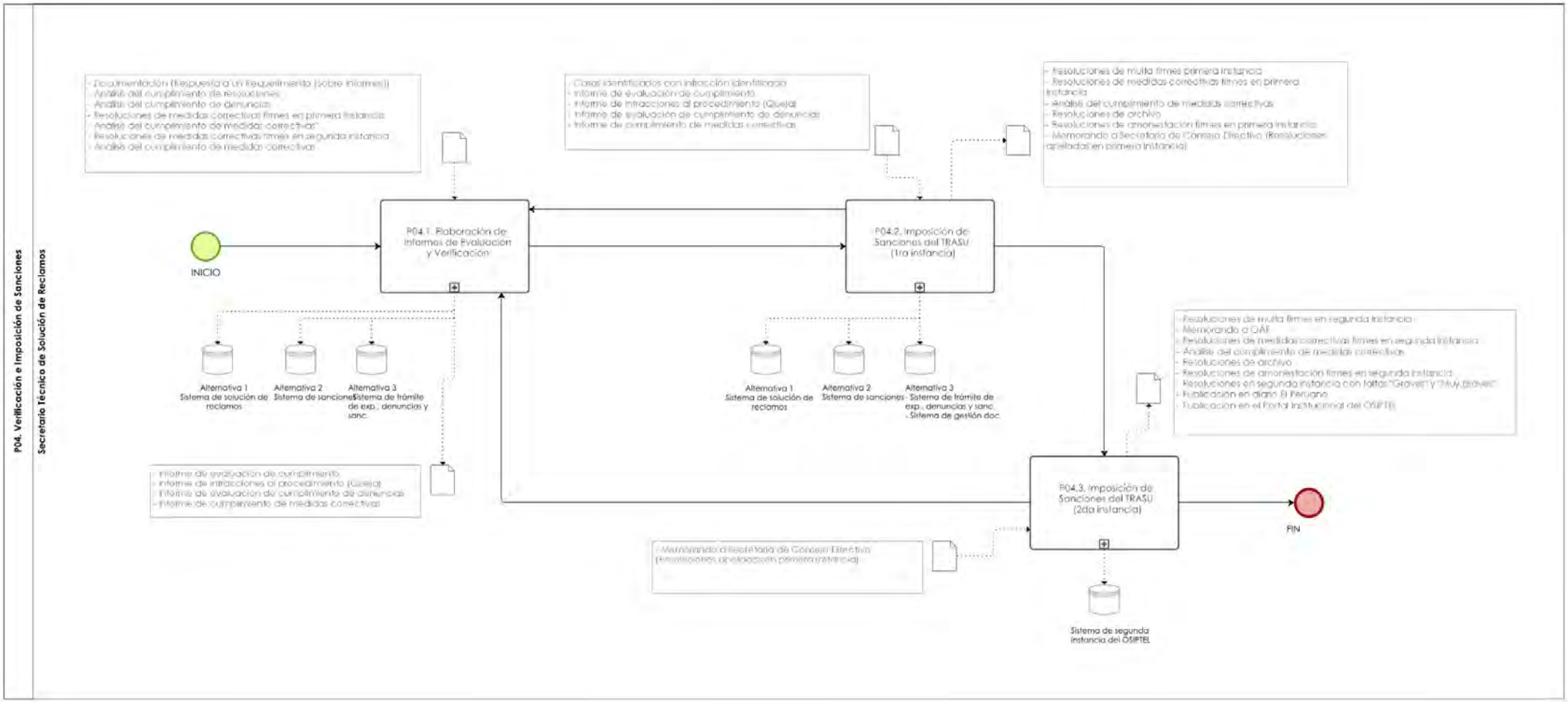
Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A2 P04.	**Versión:**	2
Nombre del Proceso N°:	Verificación e Imposición de Sanciones.		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Identificar y sancionar las infracciones cometidas por las Empresas Operadoras.		
Alcance:	Desde la elaboración de informes hasta la emisión de resoluciones en segunda instancia administrativa		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos.		
Participantes del Proceso N°:	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Sala Colegiada, Abogado de la OAJ, Secretario del Consejo Directivo, Consejo Directivo, Jefe de la OAJ, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Coordinador Web OCRI, Secretaría de la OCRI, Jefe de OCRI, Abogado Coordinador de la OAJ.		
Base Normativa:	1.Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. 3. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. 4. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P01.1. recepción de la Documentación	- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	Elaborar informes respecto de incumplimiento o infracciones de las empresas operadoras pasible de sanción: - Evaluación de cumplimiento de sanciones - Evaluación de cumplimkiento de resoluciones - Evaluación de infracciones al procedimiento - Evaluación de cumplimiento de medidas correctivas	- Informe de evaluación de cumplimiento - Informe de infracciones al procedimiento (Queja) - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias - Informe de cumplimiento de medidas correctivas	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de resoluciones	- Análisis del cumplimiento de resoluciones				
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Análisis del cumplimiento de denuncias				
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas				
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)	- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas				
P02.3. Revisión de Casos Especiales	- Casos identificados con infracción identificada			- Resoluciones de multa firmes primera instancia - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas
				- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
		P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	Determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU	- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes en primera instancia	-
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	- Informe de evaluación de cumplimiento - Informe de infracciones al procedimiento (Queja) - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias - Informe de cumplimiento de medidas correctivas			- Acta Física de Informe Oral	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)	P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)	P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelacion presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU	- Resoluciones	P03.1 Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
				- Resoluciones de multa firmes en segunda instancia - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas
				- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
				- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes en segunda instancia	-
				- Publicación en el Portal Institucional del OSIPTEL	-
				- Resoluciones en segunda instancia con faltas "Graves" y "Muy graves"	Diario El Peruano


P04. Verificación e Imposición de Sanciones
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
- Documentación (Respuesta a un Requerimiento /Sobre Informes))
- Análisis del cumplimiento de resoluciones
- Análisis del cumplimiento de denuncias
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Casos identificados con infracción identificada
- Informe de evaluación de cumplimiento
- Informe de infracciones al procedimiento (Queja)
- Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias
- Informe de cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de multa firmes primera instancia
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de archivo
- Resoluciones de amonestación firmes en primera instancia
- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)
INICIO
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
Alternativa 1 Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2 Sistema de sanciones
Alternativa 3 Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
Alternativa 1 Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2 Sistema de sanciones
Alternativa 3 Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
- Resoluciones de multa firmes en segunda instancia
- Memorando a OAF
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de archivo
- Resoluciones de amonestación firmes en segunda instancia
Resoluciones en segunda instancia con faltas "Grave(S)" y "Muy Grave(s)"
- Publicación en diario El Peruano
- Publicación en el Portal Institucional del OSIPTEL
- Informe de evaluación de cumplimiento
- Informe de infracciones al procedimiento (Queja)
- Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias
- Informe de cumplimiento de medidas correctivas
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)
FIN
- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)
Sistema de segunda instancia del OSIPTEL

FOLIO: 821

Ficha de Proceso Nivel 1

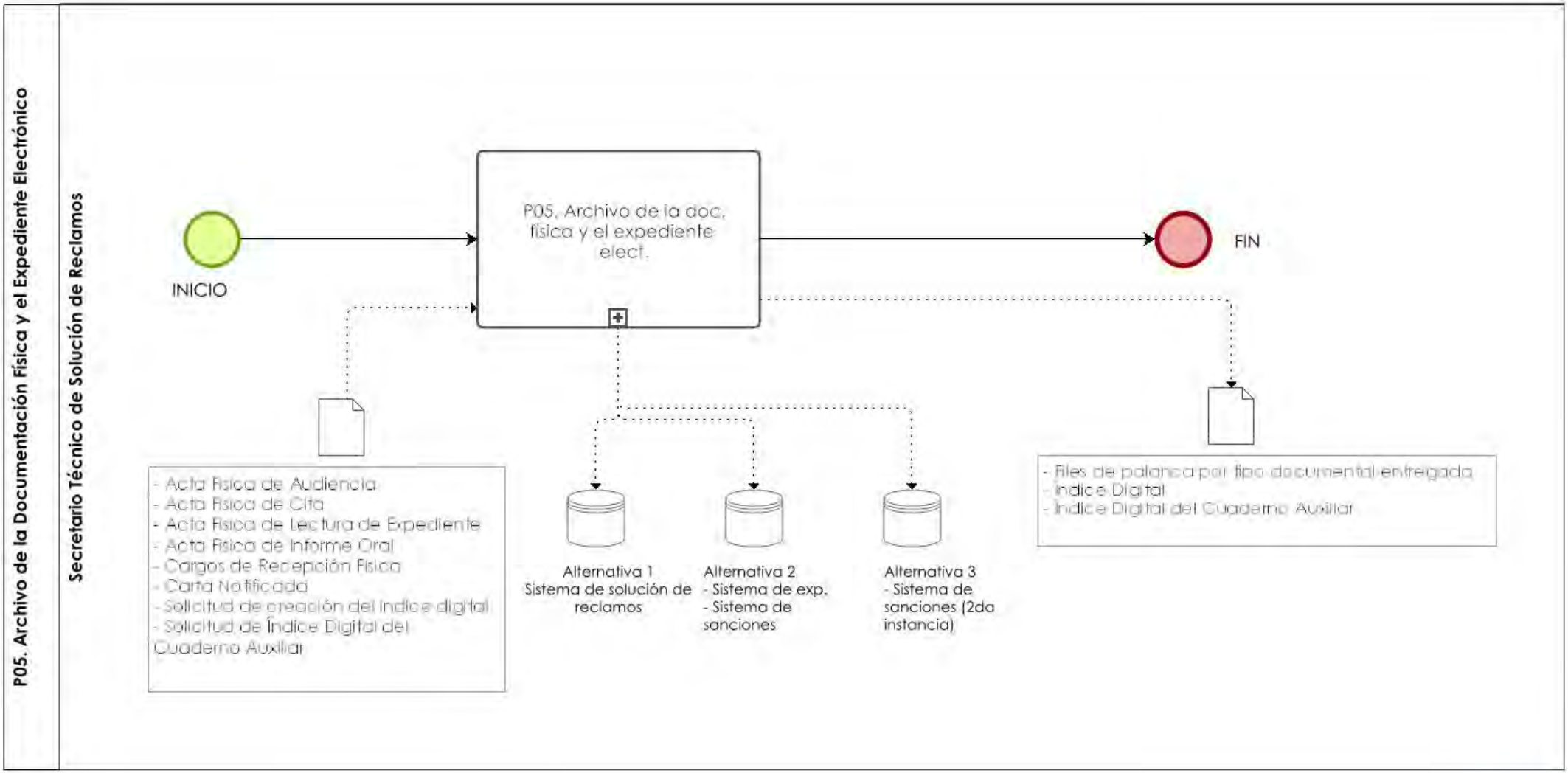
P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 2)

	Ficha de Proceso Nivel 1		
Código:	A2 P05.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU		
Alcance:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos a ordenar dentro de los files de palanca por tipo documental, así como su registro y custodia en los Archivos de Gestión de la STSR y termina con la entrega de la documentación custodiada al Archivo Central de la OAF		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de Archivo y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos 4. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 5. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Actas Físicas de Audiencia - Acta Física de Cita - Acta Física de Lectura de Expediente	P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU	- Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Archivo Central
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Acta Física de Cita				
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	- Acta Física de Informe Oral				
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos	- Cargos de Recepción Física - Carta Notificada				
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	- Solicitud de creación del índice digital - Solicitud de Índice Digital del Cuaderno Auxiliar			- Índice Digital - Índice Digital del Cuaderno Auxiliar	Expediente Electrónico


P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
INICIO
P05. Archivo de la doc. física y el expediente elect.
FIN
- Acta Física de Audiencia
- Acta Física de Cita
- Acta Física de Lectura de Expediente
- Acta Física de Informe Oral
- Cargos de Recepción Física
- Carta Notificada
- Solicitud de creación del índice digital
- Solicitud de Índice Digital del Cuaderno Auxiliar
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2
- Sistema de exp.
- Sistema de sanciones
Alternativa 3
- Sistema de sanciones (2da instancia)
- Files de palanca por tipo documental entregada
- Índice Digital
- Índice Digital del Cuaderno Auxiliar

6.19. ANEXO 19 - ALTERNATIVA # 2_FICHA DE PROCESO NIVEL 2 (COLABORADOR)

Ficha de Proceso Nivel 2

P01.1. Recepción de la Documentación

(Alternativa 2)

Código:	A2 P01.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Recepción de la Documentación		
Objetivo del Proceso:	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras , de forma electrónica y física, en el Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al sistema Correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora: 1. Carta de Cumplimiento 2. Cumplimiento 3. Carta de Elevación 4. Expediente 5. Solicitud de Abierto por Cargo 6. Abierto por Cargo 7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Cartas con Información posterior a la emisión de la resolución final, solicitud de prorroga, descargos adicionales, entre otros 8. Denuncias 9. Documentación Adicional de Denuncias 10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 12. Recurso de reconsideración del PAS 13. Recurso de apelación del PAS 14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) 17. Abiertos de Oficio		
Alcance del Proceso:	Este proceso inicia con la recepción y registro de los documentos correspondientes a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) y termina con la creación del expediente o solicitud de denuncia electrónica , calificación y asignación , anexo de documentación adicional y derivación de los mismos, según corresponda.		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Administrativo de OAF y Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Empresas Operadoras con menos de 500,000 abonados/ Usuarios	Documentación física (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	***Para el medio de recepción Físico: Ir a la actividad 1*** ***Para el medio de recepción Electrónico: Ir a la actividad 11*** 1. Recepcionar la documentación	1. Recibir la documentación entregada por parte de la empresa operadora o usuario	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	El horario para la recepción de documentos es de 08:45 am a 04:45 pm.	Documentación física recepcionada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación física recepcionada/ Documentación subsanada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	2. Revisar que la documentación este completa y conforme	1. Colocar la documentación recibida en una mesa de trabajo 2. Verificar, de corresponder, el contenido de la documentación y si cumple con los requisitos mínimos para no ser observada (Ver anexo 1)	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	Deben ser recibidos todos los documentos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos o se encuentren afectados por otro defecto u omisión que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, de acuerdo a la norma, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio.	Documentación revisada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación revisada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	3. Registrar los documentos en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL - Si la documentación no es conforme: Ir la actividad 4 - Si la documentación es conforme: Ir a la actividad 6	1. Ingresar al Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL 2. Registrar la información solicitada para los documentos revisados y clasificados como conformes y no conformes. 3. Escribir en el documento el numero de registro generado de forma automática. Notas: - De corresponder, el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL procede a transferir la documentación observada a la bandeja de "Documentos Observados"	Usuario	Asistente Administrativo de la OAF		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación no conforme (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	4. Observar la documentación, sellando cargo con sello "OBSERVACIÓN" y la fecha actual - Luego de un plazo de dos días hábiles para la subsanación, Si no se presentó documentación alguna: FIN - Luego de un plazo de dos días hábiles para la subsanación, Si se presentó documentación alguna: Ir a la actividad 5	1. Sellar la documentación y cargo de la misma con la fecha y hora de recepción, bajo su firma, que corresponde al sello "OBSERVACIÓN" 2. Escribir las observaciones encontradas sobre la documentación entregada	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	La subsanación de las observaciones, de acuerdo a la norma, se deben realizar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. Si la documentación subsanada sigue teniendo observaciones (no conforme), se considera como no presentada y se archiva.	Documentación observada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación observada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	5. Recibir la subsanación de la documentación - Regresar a la actividad 2	1. Recepcionar la documentación que fue observada a la empresa operadora o usuario	Manual	Asistente Administrativo de la OAF	Plazo de subsanación de 2 días hábiles	No	La subsanación de las observaciones, de acuerdo a la norma, se deben realizar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. Si la documentación subsanada sigue teniendo observaciones (no conforme), se considera como no presentada y se archiva.	Documentación subsanada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación conforme (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	6. Aceptar la documentación, sellando el original y el cargo con sello "RECIBIDO" y la fecha actual - Para una sede Provincia: Ir a la actividad 7 - Para una sede Lima: Ir a la actividad 9	1. Sellar la documentación y cargo de la misma con la fecha y hora de recepción, bajo su firma, que corresponde al sello "RECIBIDO"	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	No	Documentación conforme de la Sede Lima/ Documentación conforme de la Sede Provincia (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación conforme de la Sede Provincia (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	7. Separar, digitalizar el documento y cargar doc. digitalizado en las carpetas por tipo documental - Para la documentación en físico sede Provincia: Ir a la actividad 8 - Para documentación digital de los documentos físicos sede Provincia, Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia: Ir a la actividad 12 - Para documentación digital de los documentos físicos sede Provincia, Si el tipo de documento es Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia: Ir a la actividad 15 - Para documentación digital de los documentos físicos sede Provincia, Si el tipo de documento es Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas: Ir a la actividad 18 - Para documentación digital de los documentos físicos sede Provincia, Si el tipo de documento es Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS): Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU. FIN - Para documentación digital de los documentos físicos sede Provincia, Si el tipo de documento es Respuesta a Casos Especiales: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN - Para documentación digital de los documentos físicos sede Provincia, Si el tipo de documento es Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes): Ir al proceso P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Separar la documentación en una mesa de trabajo por tipo documental 2. Digitalizar la documentación separada (Se digitaliza con valor administrativo (fedatario firma con firma digital)) 3. Ingresar al Sistema de Tramite Documentario 4. Cargar la documentación digital en su carpeta correspondiente. (por tipo documental) Notas: - El robot(OCR) identifica un nuevo documento digitalizado en cualquiera de las carpetas y realiza acciones según el tipo de documento y bajo ciertos criterios: a. Crea automáticamente el expediente (con carta de elevación o solicitud de abierto por cargo digitalizado) o una solicitud de denuncia (con formulario de denuncia digitalizado) b. Se asegura de no crear expedientes, solicitud de abiertos por cargo o denuncias duplicadas. En caso lo detecte, adjuntará los documentos como documentación adicional del expediente o denuncia según corresponda c. Lee la carta de cumplimiento, identifica el nro. de expediente y carga el documento como una solicitud de revisión de carta de cumplimiento d. Lee la Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas, identifica el nro. de expediente de apelación o queja y carga el documento como una solicitud de revisión de documentación adicional e. Lee el resto de la documentación (PAS, Casos Especiales), identifica su documento origen y los anexa	Usuario	Asistente Administrativo de la OAF		OCR (Robot)/ Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	El plazo para la digitalización con valor administrativo de la documentación de provincias (en el mismo día de la recepcion).	Documentación digital con valor administrativo/ Documentación física de la sede Provincia (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física y Digital	Asistente Administrativo de la OAF/ Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU/ P02.1. Análisis Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era instancia)/ P02.3. Revisión de Casos Especiales/ P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación física de la sede Provincia (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	8. Enviar los documentos físicos a Trámite Documentario de OSIPTEL (Central) - Para la documentación en físico sede Lima: Ir a la actividad 10 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia: Ir a la actividad 12 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia: Ir a la actividad 15 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas: Ir a la actividad 18 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS): Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU. FIN - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Respuesta a Casos Especiales: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes): Ir al proceso P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Agrupar los documentos en físico por tipo documental y ensobrar 2. Gestionar el envío de la documentación en físico a Trámite Documentario de OSIPTEL (Central) 3. Hacer seguimiento de la recepción de la documentación a Trámite Documentario OSIPTEL (Central)	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	El plazo para el traslado de la documentación de provincias a la sede principal de Lima (De 1 hasta 10 días calendario).	Documentación física de la Sede Provincia, derivada a Tramite Documentario del OSIPTEL (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación conforme de la Sede Lima (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	9. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización - Para la documentación en físico sede Lima: Ir a la actividad 10 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia: Ir a la actividad 12 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia: Ir a la actividad 15 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas: Ir a la actividad 18 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS): Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU. FIN - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Respuesta a Casos Especiales: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes): Ir al proceso P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Consolidar la documentación recibida por tipo documental 2. Elaborar y Entregar la relación de la documentación consolidada al proveedor de digitalización para su gestión Notas: - Se envía la relación de expedientes y su documentación física - El proveedor digitaliza con valor legal, carga los documentos al expediente electrónico que corresponda, en el sistema de trámite documentario y en las carpetas por tipo documental (Robot) - El robot(OCR) identifica un nuevo documento digitalizado en cualquiera de las carpetas y realiza acciones según el tipo de documento y bajo ciertos criterios: a. Crea automáticamente el expediente (con carta de elevación o solicitud de abierto por cargo digitalizado) o una solicitud de denuncia (con formulario de denuncia digitalizado) b. Se asegura de no crear expedientes, solicitud de abiertos por cargo o denuncias duplicadas. En caso lo detecte, adjuntará los documentos como documentación adicional del expediente o denuncia según corresponda c. Lee la carta de cumplimiento, identifica el nro. de expediente y carga el documento como una solicitud de revisión de carta de cumplimiento d. Lee la Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas, identifica el nro. de expediente de apelación o queja y carga el documento como una solicitud de revisión de documentación adicional e. Lee el resto de la documentación (PAS, Casos Especiales), identifica su documento origen y los anexa	Usuario	Asistente Administrativo de la OAF		No	El tiempo de digitalización por parte del proveedor es de 2 días hábiles	Documentación digital con valor legal/ Documentación física de la sede Lima (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF/ Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU/ P02.1. Análisis Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era instancia)/ P02.3. Revisión de Casos Especiales/ P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación física de la sede Provincia/ Documentación física de la sede Lima (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	10. Archivar la documentación en archivo de gestión . FIN	1. Colocar la documentación recepcionada en una mesa de trabajo 2. Archivar la documentación recibida en el archivo de gestión de Trámite Documentario del OSIPTEL	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	No	Documentación archivada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Sistema Interconectado (Empresas Operadoras con más de 500,000 abonados) Set de Servicios Digitales (Empresas Operadoras con menos de 500,000 abonados/ Usuarios)	Documentación electrónica (Cumplimiento/ Expediente/Abierto por cargo/Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Documentación Adicional de Denuncias/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Abierto de Oficio/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Digital	11. Firmar digitalmente la documentación electrónica Si es Expediente/Abierto por Cargo/Abierto de Oficio: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN Si es Denuncia: Ir al P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN Si es Cumplimiento: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN Si es Documentación Adicional de Denuncia: Ir al P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN Si es Información Adicional de Recurso de Apelación y Quejas y Si el responsable de la atención es Asistente Legal: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN Si es Información Adicional de Recurso de Apelación y Quejas y Si el responsable de la atención es Trámite Documentario: Ir a la actividad 23 Si es Cartas de Descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS): Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era Instancia). FIN Si es Respuesta a Casos Especiales: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN Si es Respuesta de un Requerimiento(Sobre Informes): Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Ingresar al Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL 2. Ingresar a la bandeja "Documentación Electrónica" 3. Dar clic a "Firma Digital" Notas: - La firma digital se complementa con el sello de tiempo de la documentación	Usuario	Asistente Administrativo de la OAF		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Documentación electrónica con firma digital y sello de tiempo (Cumplimiento/ Expediente/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Documentación Adicional de Denuncias/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Abierto de Oficio/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/-P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era instancia)/ P02.3. Revisión de Casos Especiales/ P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación / Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación digital (Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia)	Digital	12. Verificar si se registraron todos los datos importados por Robot (OCR) - Si el registro no es conforme: Ir a la actividad 13 - Si el registro es conforme: Ir a la actividad 14	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar al buzón "Verificación de la Documentación OCR" 3. Seleccionar la Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia 4. Verificar si se registraron todos los datos importados por el Robot (OCR)	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro no conforme por parte del Robot (OCR)/ Registro conforme por parte del Robot (OCR) (Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia)	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Registro no conforme por parte del Robot (OCR) (Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia)	Digital	13. Registrar los datos faltantes en el sistema - Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si el tipo de documento es Denuncia: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN	1. Aperturar la Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia observada en el Sistema 2. Registrar los datos faltantes en el Sistema 3. Dar clic a "Guardar" Notas: - El sistema califica y asigna el expediente según las reglas de negocio establecidas - El sistema asigna la denuncia según las reglas de negocio establecidas	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	La calificación y asignación, debe ser automática para expedientes, denuncias o expediente PAS. (Siempre debe calificarse según las Reglas de Negocio)	Expediente Electrónico con los datos registrados/ Denuncia con los datos registrados	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Registro conforme por parte del Robot (OCR) (Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia)	Digital	14. Dar conformidad del registro de datos del expediente o denuncia - Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si el tipo de documento es Denuncia: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN	1. Dar clic a "Conforme" de la Carta de elevación/ Abierto por Cargo importado correctamente Notas: - El sistema califica y asigna el expediente según las reglas de negocio establecidas - El sistema asigna la denuncia según las reglas de negocio establecidas	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	La calificación y asignación, debe ser automática para expedientes, denuncias o expediente PAS. (Siempre debe calificarse según las Reglas de Negocio)	Expediente Electrónico con los datos registrados/ Denuncia con los datos registrados	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Documentación digital (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)	Digital	15. Buscar el expediente o denuncia en el Sistema de Solución de Reclamos - Si no se encuentra el expediente o denuncia al cual hace referencia la Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia: Ir a la actividad 16 - Si se encuentra el expediente o denuncia a la cual hace referencia la Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia: Ir a la actividad 17	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar al buzón "Revisión de Cartas de Cumplimiento/ Doc. Adicional de Denuncias" 3. Buscar el expediente al cual hace referencia la Carta de Cumplimiento/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Resultado positivo de la búsqueda del expediente o denuncia/ Resultado negativo de la búsqueda del expediente o denuncia (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado negativo de la búsqueda del expediente o denuncia (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)	Digital	16. Registrar las observaciones para la Empresa Operadora o Usuario. FIN	1. Seleccionar la Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia a observar 2. Dar clic a "Registrar Observación" Notas: - El sistema envía alerta a la Empresa Operadora o Usuario involucrado, en caso se cuente con un correo electrónico registrado, informando que no existe expediente o denuncia en el Sistema	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Observación registrada de la documentación (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)/ Correo electrónico dirigido a la Empresa Operadora/ Correo electrónico dirigido al Usuario	Digital	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)/ Empresa Operadora/ Usuario
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado positivo de la búsqueda del expediente o denuncia (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)	Digital	17. Confirmar la existencia del expediente o denuncia referenciado en el documento recibido - Si el tipo de documento es Carta de Cumplimiento: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si el tipo de documento es Documentación Adicional de Denuncias: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN	1. Seleccionar la Carta de Cumplimiento/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia, al cual se le relaciona un expediente o denuncia 2. Dar clic a "Conforme" al numero de expediente o denuncia Notas: - El sistema asigna las cartas de cumplimiento al asistente legal responsable del expediente o según las reglas de negocio establecidas: a. Para las Cartas de Cumplimiento remitido al Asistente Legal, el sistema etiqueta como nota, si el expediente está en trámite o cerrado. (documentación posterior o documentación en trámite) b.Para la documentación en trámite: El sistema adjunta la documentación al expediente electrónico. Para la documentación posterior: En caso de que el expediente cuente con un índice digital, el sistema crea un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado, con la carta de cumplimiento - El sistema deriva la documentación al especialista legal asignado a la denuncia	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Documentación digital (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	18. Buscar el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de RA y Queja - Si no se encuentra el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja y corresponde a un usuario: Ir a la actividad 19 - Si no se encuentra el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja y corresponde a una empresa operadora: Ir a la actividad 20 - Si se encuentra el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Ir a la actividad 21	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar al buzón "Revisión de la Información Adicional de RA y Queja" 3. Buscar el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de RA y Queja	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resultado positivo de la búsqueda del expediente/ Resultado negativo de la búsqueda del expediente (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado negativo de la búsqueda del expediente (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	19. Registrar las observaciones para el usuario. FIN	1. Seleccionar la Información Adicional de RA y Queja a observar 2. Dar clic a "Registrar Observación" Notas: - El sistema deriva las observaciones, automáticamente, a la DAPU para su comunicación con el usuario	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro de observaciones de la documentación de usuario/ Comunicación a la DAPU	Digital	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2) / DAPU
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado negativo de la búsqueda del expediente (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	20. Registrar las observaciones para la empresa operadora. FIN	1. Seleccionar la Documentación Adicional a observar 2. Dar clic a "Registrar Observación" Notas: - Una vez completada la observación, se deriva a la bandeja "Revisión de Información Adicional atendida" - El sistema envía el correo electrónico a la EO involucrada, en caso se cuente con un correo electrónico registrado	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro de observaciones de la documentación de empresa operadora/ Correo electrónico dirigido a la Empresa Operadora	Digital	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2) / Empresa Operadora
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado positivo de la búsqueda del expediente (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	21. Confirmar la existencia del expediente referenciado en la carta	1. Seleccionar la Información Adicional de RA y Queja conforme 2. Dar clic a "Conforme" al numero de expediente	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación confirmada (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Documentación confirmada (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	22. Revisar y registrar el tipo de Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Si el responsable de la atención de la Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas es el Asistente Legal: Ir a la proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si el responsable de la atención de la Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas es Trámite Documentario: Ir a la actividad 23	1. Seleccionar en el Sistema el tipo de requerimiento realizado con la información adicional Notas: - El sistema automáticamente asigna al asistente legal o a trámite documentario: a. Para la Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas remitido al Asistente Legal, el sistema etiqueta como nota, si el expediente está en trámite o cerrado. (documentación posterior o documentación en trámite) b. Para la documentación en trámite: El sistema adjunta la documentación al expediente electrónico. c.Para la documentación posterior: En caso de que el expediente cuente con un índice digital, el sistema crea un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado, con la documentación adicional - El sistema adjunta la documentación adicional, de forma automática, al expediente electrónico correspondiente - El sistema reconoce quién debe atender la información adicional según el tipo de requerimiento efectuado	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación para atención de Trámite Documentario/ Documentación para atención de Asistente Legal (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Documentación para atención de Trámite Documentario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	23. Atender la solicitud, documentación adicional, y registrar acciones realizadas. FIN	1. Ingresar al buzón "Documentación Adicional Tipo Solicitud" 2. Dependiendo del tipo de solicitud, realizar las acciones correspondientes: Actualizar datos del expediente e informar, gestionar y entregar copias o acceso al expediente, entre otros 3. Registrar las acciones realizadas, completando los campos " Fecha de Atención" y "Comentarios".	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación atendida (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de documentación observada recibida en Mesa de Partes (Física)	Cantidad de documentación observada recibida en Mesa de Partes (Física) / Total de la documentación recibida en Mesa de Partes (Física) y registrada en el Sistema de Trámite Documentario	porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	Sistema de Trámite Documentario
Porcentaje de registros faltantes de la importación de documentos a través del Robot (OCR)	Cantidad de documentación modificado por Trámite Documentario/ Total de importaciones realizadas por el Robot (OCR)	porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Tiempo promedio de subsanación de documentación observada (Empresa Operadora)	Tiempo promedio que se toman las empresas operadoras en subsanar la documentación observada	días	mensual	Menor o igual a 1 día	Sistema de Trámite Documentario
Tiempo promedio de subsanación de documentación observada (Usuario)	Tiempo promedio que se toman los usuarios en subsanar la documentación observada	días	mensual	Menor o igual a 1 día	Sistema de Trámite Documentario
Porcentaje de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes de apelación y queja)	Cantidad de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes de apelación y queja) / Total de Documentación adicional registrada en el Sistema de Tramite Documentario (Para expedientes de apelación y queja)	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de Trámite Documentario

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Porcentaje de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes PAS)	Cantidad de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes PAS) / Total de Documentación adicional registrada en el Sistema de Tramite Documentario (Para expedientes PAS)		porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	Sistema de Trámite Documentario						
Porcentaje de Documentación Observada No Presentada	Cantidad de Documentos Observados No Presentados / Total de Documentos Observados en el Sistema de Tramite Documentario		porcentaje	mensual	Menor al 2 porciento	Sistema de Trámite Documentario						
Cantidad de solicitudes de índice digital del expediente en estado ANULADO	Cantidad de solicitudes de índice digital del expediente pendiente de firma y que pasaron a estado ANULADO por ingreso de documentación posterior		unidades	mensual	Menor a 100 unid.	Sistema de Trámite Documentario						

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operacional	Expediente creado sin la información completa y correcta, por error en la lectura de datos registrados por el robot (OCR)	Media		Alto		
Operacional	Documentación aceptada sin contener los requisitos mínimos por tipo de documento.	Baja		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

(Alternativa 2)

Código:	A2 P02.1.	**Versión:**	3
Nombre del Proceso:	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones		
Objetivo del Proceso:	Analizar la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.		
Alcance del Proceso:	Desde la recepcion de la información relacionada a los expedientes de apelación o queja hasta la emisión de la resolución en ultima instancia y verificación de cumplimiento		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Legal / Revisor / Coordinador Legal / Sala Unipersonal / Sala colegiada /Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	Si		
Marco legal de soporte al Proceso:	Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones / Reglamento de Portabilidad Numérica / Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Telecomunicaciones / Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento de Tarifas / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
Servidores de la STSR	Errores identificados en resoluciones	Digital	**Para errores identificados en resoluciones: Ir a la actividad 1** **Para nulidades declaradas por el Poder Judicial: Ir a la actividad 2** **Para documentos recibidos por mesa de partes: Ir a la actividad 3** **Para errores identificados en resoluciones durante la elaboración del acta de sesión y que requieren emitir un proveído de anulación de resolución: Ir a la actividad 18** **Para errores identificados en resoluciones durante la elaboración del acta de sesión y que requieren emitir una resolución de enmienda: Ir a la actividad 19** **Para errores identificados en resoluciones durante la elaboración del acta de sesión y que requieren emitir una resolución de nulidad del acto administrativo: Ir a la actividad 20** 1. Registrar el error identificado y la resolución afectada. Ir a la Actividad 10	1. Ingresar al registro de resoluciones firmadas 2. Seleccionar la resolución afectada y registrar el error identificado 3. Finalizar registro Notas: - El sistema identifica si el Asistente Legal que resolvió el expediente se encuentra activo, en caso no se encuentre activo, el coordinador legal selecciona a otro asistente legal que pertenezca al mismo grupo.	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Pendiente de corrección de resolución	Digital	Asistente Legal
Procuraduría Pública	Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial	Digital	2. Recibir memorando de Procuraduría Pública y registrarlo en el sistema. Ir a la Actividad 10	1. Ingresar al registro de resoluciones firmadas 2. Seleccionar la resolución afectada y adjuntar el memorando recibido de Procuraduria Pública 3. Finalizar registro Notas: - Se puede seleccionar el Asistente Legal que elaborará el proyecto de Resolución de Nulidad declarada por el Poder Judicial	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Pendiente de emisión de resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial	Digital	Asistente Legal
P01.1 Recepción de Documentación	Documentos recibidos por mesa de partes (Expedientes / Abiertos por cargo / Abiertos de oficio / Información adicional de apelaciones y quejas / Cartas de cumplimiento) / Expediente reasignado	Digital	3. Verificar que la asignación y el tipo documental se registraron correctamente - Si el tipo documental no es correcto: Ir a la Actividad 4 - Si el tipo documental es correcto, la asignación no es correcta y requiere reasignar: Ir a la Actividad 5 - Si el tipo documental es correcto, la asignación no es correcta y requiere encauzar o anular: Ir a la Actividad 9 - Si el tipo documental es correcto y la asignación es correcta: Ir a la Actividad 10	1. Seleccionar la información pendiente de revisión 2. Verificar que la asignación y el tipo documental se registraron correctamente Notas: - Se recibe la información en 3 bandejas: a. Bandeja los expedientes b. Bandeja de cartas de información adicional c. Bandeja de cartas de cumplimiento - La bandeja de expedientes incluirá los siguientes documentos: a. Expedientes b. Errores en resolución c. Memorando Procuraduría Pública d. Memorando fiscalización - Se verifica el tipo de expediente como el grupo al que pertenece. - El Asistente Legal visualiza en cualquiera de sus bandejas, y ordenado de más reciente al más antiguo, los siguientes datos (Filtros): a. Nro. Expediente b. Tipo c. Fecha Elevación d. Fecha Vencimiento e. Fecha de Asignación f. Resol. Trámite - El sistema permite configurar del más antiguo al más reciente y viceversa. - El Asistente Legal recibe alertas en función al acuerdo de nivel de servicio establecido. - El Asistente Legal asignado puede pertenecer a cualquiera de los siguientes 5 grupos: a. Fondo b. Forma c. Quejas d. Atención Rápida e. Abiertos por cargo - Sistema verifica si analista se encuentra activo, de no encontrarse activo, remite carta de información	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	1. El sistema realiza la verificación de Asistentes Legales activos antes de realizar la asignación de documentos. 2. El sistema realiza la asignación de documentos, según las reglas de negocio determinadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y al balanceo de carga. 3. El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Verificación positiva del tipo documental / Verificación negativa del tipo documental / Verificación positiva de la asignación / Verificación negativa de la asignación que requiere reasignación o encauzamiento	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Verificación negativa del tipo documental	Digital	4. Modificar el tipo documental de la información recibida - Si la asignación no es correcta y requiere reasignar: Ir a la Actividad 5 - Si la asignación no es correcta y requiere encauzar o anular: Ir a la Actividad 9 - Si la asignación es correcta: Ir a la Actividad 10	1. Seleccionar el documento 2. Modificar el tipo documental Notas: - Los únicos tipos documentales modificables son: a. Carta de cumplimiento b. Información adicional de apelaciones y quejas	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Tipo documental corregido	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Verificación positiva del tipo documental con Verificación negativa de la asignación que requiere reasignación/ Tipo documental corregido	Digital	5. Solicitar reasignación del expediente	1. Seleccionar la opción de reasignación 2. Registrar motivos 3. Finalizar solicitud	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Solicitud de reasignación del expediente	Digital	Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Solicitud de Reasignación de Expediente	Digital	6. Revisar solicitud de reasignación de expediente - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 7 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 8	1. Recibir alerta de la solicitud 2. Abrir y revisar la solicitud Notas: - Las solicitudes de reasignación tienen mayor orden de urgencia para su atención puesto que mientras no sean atendidos, no se inicia el análisis correspondiente	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Revisión positiva de la solicitud de reasignación del expediente / Revisión negativa de la solicitud de reasignación del expediente	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Revisión negativa de la solicitud de reasignación del expediente	Digital	7. Rechazar solicitud de reasignación e indicar observaciones. Ir a la actividad 10	1. Rechazar solicitud de reasignación e indicar observaciones	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes	No	Solicitud rechazada de reasignación del expediente	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal	Revisión positiva de la solicitud de reasignación del expediente	Digital	8. Realizar reasignación de expediente. Ir a la actividad 3	1. Aceptar solicitud 2. Registrar datos correctos para la reasignación Notas: - Aprobada la reasignación, el sistema derivará atuomáticamente el expediente a quien corresponda	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Expediente reasignado	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Verificación positva del tipo documental con verificación negativa de la asignación que requiere encauzamiento / Tipo documental corregido / Proveído rechazado con observaciones	Digital	9. Elaborar / modificar el proveído correspondiente. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de proveído a generar 2. Elaborar / modificar el proveído de anulación / encauzamiento 3. Finalizar proveído Notas: - Se envía a revisión del Coordinador Legal y posterior firma del STSR	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proveído de anulación / Proveído de encauzamiento	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Pendiente de corrección de resolución / Pendiente de emisión de resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial / Solicitud rechazada de reasignación del expediente / Verificación positiva del tipo documental y verificación positiva de la asignación / Tipo documental corregido / Verificación positiva de la notificación / Proveído rechazado con observaciones	Digital	10. Revisar y analizar la información recibida, y registrar la acción a realizar. - Para emitir resolución final / resolución de trámite: Ir a la actividad 11 - Para aclarar la resolución final emitida: Ir a la actividad 17 - Para rectificar / corregir una resolución que no ha sido notificada: Ir a la actividad 18 - Para rectificar / corregir una resolución notificada con un tipo de error "material": Ir al a actividad 19 - Para rectificar / corregir una resolución notificada con un tipo de error "vicio trascendente": Ir a la actividad 20 - Si ninguna acción es requerida: Ir a la actividad 21 - Para programar cita o citar acceso al expediente: Ir a la actividad 22 - Para responder al usuario / EO: Ir a la actividad 23 - Para acatar la nulidad declarada por el Poder Judicial: Ir a la actividad 24 - Registrar el resultado de Cartas de Cumplimiento: Ir a la actividad 37	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento 3. Registrar la acción a realizar Notas: - En el caso del expediente, el Asistente Legal visualiza los siguientes datos: a. Datos del expediente b. Expediente c. Fecha Vencimiento d. Expedientes relacionados e. Antecedentes f. Verificación del cumplimiento de plazos de los expedientes g. Otros - Cuando culmine la acción a realizar, la información recibida sale de la bandeja de pendientes. - El Asistente Legal puede recuperar proyectos que aún no fueron firmados y reiniciar el flujo de aprobaciones con el nuevo proyecto. - El Asistente Legal que no cuente con revisor asignado, puede solicitar (Para expedientes complejos) la revisión del proyecto de resolución por parte de un Coordinador Legal. - Sólo se puede generar una resolución a la vez. - Mientras no se firme la resolución seleccionada y trabajada, no es posible emitir otra resolución. - Es posible registrar más de una acción a realizar.	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documentación analizada	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Documentación analizada	Digital	11. Actualizar los datos del expediente en el sistema de acuerdo al análisis realizado	1. Seleccionar y modificiar los campos correspondientes 2. Guardar cambios Notas: - En caso aplique, se actualizan o registrar nuevos reclamos (o materias reclamadas) - Al registrar o modificar nuevos reclamos, se deben llenar los siguientes campos a. Materia b. Submateria c. Servicio	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Datos del expediente actualizados	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Datos del expediente actualizados	Digital	12. Determinar si requiere cursar memorando de consulta interna a otra área - Si requiere cursar memorando a otra área: Ir a la actividad 13 - Si no requiere cursar memorando a otra área: Ir a la actividad 14	1. Revisar la información del expediente 2. Determinar si requiere cursar memorando de consulta interna a otra área Notas: - En caso de expedientes de uso prohibido, se debe cursar memorando a Fiscalización obligatorimente - Se puede cursar memorando a otra área para solicitar apoyo, orientación u otro.	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Resultado positivo para la consulta interna / Resultado negativo para la consulta interna	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Resultado positivo para la consulta interna / Memorando rechazado con observaciones / Proyecto de resoluciónrechazado con observaciones	Digital	13. Elaborar / modificar el memorando. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de memorando a generar 2. Elaborar / modificar la memorando. 3. Finalizar memorando Notas: - Los memorandos siempre deben ser visados por el Coordinador Legal - El expediente se adjunta al memorando.	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Memorando	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal	Resultado negativo para la consulta interna	Digital	14. Determinar si se sugiere conciliación - Si se sugiere conciliación: Ir a la actividad 16 - Si no se sugiere conciliación: Ir a la actividad 15	1. Revisar la información del expediente 2. Determinar si se sugiere conciliación	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Resultado positivo para la conciliación / Resultado negativo para la conciliación	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Resultado negativo para la conciliación / proyecto de resolución rechazado con observaciones / Memorando de respuesta a cosulta interna registrado en el sistema / Acta firmada	Digital	15. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de trámite o proyecto de resolución final - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 29 - Si no tiene revisor asignado y solicita revisión: Ir a la actividad 29 - Si no tiene revisor asignado y no solicita revisión: Ir a la actividad 32	1. Seleccionar la plantilla de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución. 3. Finalizar la resolución Notas: - Se selecciona la plantilla según el tipo de resolución que se emite. Asimismo se registran los siguientes datos: a. Tipo Resolución(Trámite o Final) b. Sentido por reclamo (Fundado, infundando, otros) c. Requiere Carta Cumplimiento d. Otros - En la creación de una nueva resolución (Tras haber sido rechazado en sala colegiada), el asistente legal ingresa los cambios solicitados o los votos singulares o en discordia de los vocales sobre el proyecto de resolución rechazado, de ser el caso. - En caso de emitir una resolución de trámite, el sistema realiza el cálculo de la nueva fecha de vencimiento (Si aplica). Se selecciona el tipo de resolución de trámite, estas pueden ser: a. Inadmisible b. Solicitar c. Ampliar d. Solicitar y ampliar - Para las resoluciones de trámite que aplique, se debe registrar el plazo otorgado. - Los nuevos plazos se contabilizan desde la notificación a la parte correspondiente. - De ser necesario, se puede incluir reclamos o corregir los datos de los reclamos registrados. - El asistente legal puede seleccionar una plantilla distinta a la propuesta por el sistema.	Usuario	Asistente Legal	Las resoluciones de Trámite pueden modificar los plazos de resolución de los expedientes	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal / Sala Unipersonal / Sala Colegiada
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Resultado positivo para la conciliación / Carta rechazada con observaciones / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	16. Elaborar / modificar carta de conciliación. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta Notas: - El asistente legal ingresa los siguientes datos: a. Fecha y hora de conciliación b. Vía (Presencial o Virtual) - La carta de conciliación, siempre es revisada por el Coordinador Legal	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documentación analizada / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	17. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de aclaración. Ir a la Actividad 29	1. Seleccionar el tipo de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución 3. Finalizar la resolución	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión / Asistente Legal / Sala Unipersonal Sala Colegiada	Documentación analizada / Proveído rechazado con observaciones	Digital	18. Elaborar / modificar el proveído de anulación de la resolución. Ir a la Actividad 32	1. Seleccionar el tipo de proveído a generar 2. Elaborar / modificar el proveído de anulación de resolución 3. Finalizar el proveído de anulación de resolución Notas: - El Asistente Legal selecciona el motivo de anulación de resolución. - De manera automática, el sistema bloquea la notificación de la resolución a anular	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proveído de anulación de resolución	Digital	Sala Unipersonal / Sala Colegiada
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión / Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documentación analizada / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	19. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de enmienda - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 29 - Si no tiene revisor asignado y solicita revisión: Ir a la actividad 29 - Si no tiene revisor asignado y no solicita revisión: Ir a la actividad 32	1. Seleccionar el tipo de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución 3. Finalizar la resolución	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal / Sala Unipersonal / Sala Colegiada
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión / Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documentación analizada / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	20. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución 3. Registrar si requiere carta de cumplimiento o no 4. Finalizar la resolución Notas: - Estas resoluciones son revisadas específicamente por el Coordinador Legal	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal	Documentación analizada	Digital	21. Registrar que no se requiere respuesta y el motivo. FIN	1. Registrar que la información reibida no requiere respuesta 2. Registrar el motivo 3. Finalizar	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Motivo registrado	Digital	-
Asistente Legal	Documentación analizada	Digital	22. Programar cita - Si existe correo electrónico disponible: Ir a la actividad 42 - Si no existe correo electrónico disponible: Ir a la actividad 29	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o digital) 5. Finalizar agendamiento Notas: - En caso hubiera dirección de correo electrónico disponible, el sistema enviará automáticamente la comunicación por dicho medio. - En caso no hubiera dirección de correo electrónico disponible, se generará la carta de manera automática, la cual seguira la ruta de vistos y firmas	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Cita programada/ Correo / Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal / Asistente Legal / Usuario

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación analizada / Carta rechazada con observaciones	Digital	23. Elaborar / modificar la carta de respuesta al usuario / EO. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta 3. Finalizar la carta	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documentación analizada / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	24. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución 3. Registrar si requiere carta de cumplimiento o no 4. Finalizar la resolución Notas: - Estas resoluciones son revisados específicamente por el Coordinador Legal	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando rechazado con observaciones	Digital	25. Modificar el Memorando de derivación. Ir a la actividad 29	1. Revisar observaciones recibidas 2. Modificar documento 3. Finalizar documento	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Memorando	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta rechazada con observaciones	Digital	26. Modificar la Carta de requerimiento de cumplimiento. Ir a la actividad 29	1. Revisar observaciones recibidas 2. Modificar documento 3. Finalizar documento	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando rechazado con observaciones	Digital	27. Modificar el Memorando a Procuraduría Pública. Ir a la actividad 29	1. Revisar observaciones recibidas 2. Modificar documento 3. Finalizar documento	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Memorando	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta rechazada con observaciones	Digital	28. Modificar la carta de cita	1. Revisar observaciones recibidas 2. Modificar documento 3. Finalizar documento	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal	Carta / Memorando / Proyecto de resolución / Proveído	Digital	29. Revisar la resolución / proveído / carta / memorando - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 30 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 31	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Revisor / Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento revisado	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Coordinador Legal / Revisor	Documento revisado	Digital	30. Rechazar el documento e indicar observaciones - Para proveído de anulación / encauzamiento de expediente rechazado por un error en el documento: Ir a la actividad 9 - Para proveído de anulación / encauzamiento de expediente rechazado porque no corresponde emitir un proveído: Ir a la actividad 10 - Para memorando de consulta interna: Ir a la actividad 13 - Para resolución de trámite / final rechazada porque requiere cursar memorando de consulta interna a otra área: Ir a la actividad 13 - Para resolución de trámite / final rechazada por un error en el documento: Ir a la actividad 15 - Para resolución de trámite / final rechazada para sugerir audiencia de conciliación: Ir a la actividad 16 - Para carta de conciliación: Ir a la actividad 16 - Para resolución de aclaración: Ir a la actividad 17 - Para resolución de enmienda: Ir a la actividad 19 - Para resolución de nulidad del acto administrativo: Ir a la actividad 20 - Para carta de respuesta a usuarios / EO: Ir a la actividad 23 - Para resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial: Ir a la actividad 24 - Para memorando de derivación: Ir a la actividad 25 - Para carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 26 - Para memorando a procuraduría pública: Ir a la actividad 27 - Para carta de cita: Ir a la actividad 28	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Revisor / Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	Memorando rechazado con observaciones/ Carta rechazada con observaciones/ Proyecto de resolución rechazado con observaciones/ Proveído rechazado con observaciones	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador Legal / Revisor	Documento revisado	Digital	31. Aprobar el documento - Para resoluciones: Ir a la actividad 32 - Para proveídos / cartas / memorandos: Ir a la actividad 38	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento en caso corresponda Notas: - Se visan todos los documentos excepto las resoluciones - Una vez aprobado el proyecto de resolución (por única vez), el sistema realiza la asignación automática a Sala Unipersonal o Colegiada con sesión programada. - El sistema no asigna resoluciones a salas sin sesiones programadas. - El sistema realiza la asignación según las reglas de negocio vigentes y al balanceo de carga (Distribución equitativa) - El sistema verifica la cantidad mínima y máxima de expedientes por sesión según lo configurado - El Coordinador Legal tiene la posibilidad de retirar expedientes de la sala antes que sean resueltos	Usuario	Revisor / Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento aprobado / Documento visado	Digital	Sala Unipersonal / Sala Colegiada / Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor	Documento aprobado / Documento visado / Proveído de anulación de resolución	Digital	32. Revisar la resolución / proveído de anulación de resolución - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 33 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 34	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Sala Unipersonal / Sala Colegiada	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	1. Revisar con anterioridad, a través del sistema, los proyectos de resolución programados para una sesión venidera, sin necesidad de firmar. 2. El vocal podrá registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión.	Documento revisado	Digital	Sala Unipersonal / Sala Colegiada
Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documento revisado	Digital	33. Rechazar el documento e indicar observaciones - Para resolución de trámite / final rechazada por un error en el documento: Ir a la actividad 15 - Para resolución de trámite / final rechazada para sugerir audiencia de conciliación: Ir a la actividad 16 - Para resolución de aclaración: Ir a la actividad 17 - Para proveído de anulación de resolución: Ir a la ctividad 18 - Para resolución de enmienda: Ir a la actividad 19 - Para resolución de nulidad del acto administrativo: Ir a la actividad 20 - Para resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial: Ir a la actividad 24	1. Rechazar el documento e indicar observaciones Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Sala Unipersonal / Sala Colegiada	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	Proyecto de resolución rechazado con observaciones/ Proveido rechazado con observaciones	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documento revisado	Digital	34. Aprobar y firmar el documento - Para resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial: Ir a la actividad 29 En paralelo, para todos los documentos: - Ir al proceso P02.4. Elaboración del Acta de Sesión. FIN - Para proveído de anulación de resolución: Ir a la actividad 15 - Para resoluciones: Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos Una vez realizada la notificación de las resoluciones: - Para resolución de trámite: Ir a la actividad 35 - Para resolución de aclaración / enmienda: FIN - Para resolución final de un expediente de RA con materia no reclamable (bloqueo injustificado de equipo): Ir a la actividad 29 - Para Resolución de nulidad declarada por el PJ: Ir a la actividad 29 - Para resolución final de un expediente RQJ y RA (todas las materias menos materia no reclamable (bloqueo injustificado de equipo) que no requiera carta de cumplimiento/ resolución de nulidad del acto administrativo que no requiera carta de cumplimiento / resolución de nulidad declarada por el PJ que no requiera carta de cumplimiento: FIN - Para resolución final de un expediente RQJ y RA (todas las materias menos materia no reclamable (bloqueo injustificado de equipo) que requiera carta de cumplimiento/ resolución de nulidad del acto administrativo que requiera carta de cumplimiento / resolución de nulidad declarada por el PJ que requiera carta de cumplimiento y la Empresa Operadora no presentó la carta de cumplimiento: Ir a la actividad 29 - Para resolución final de un expediente RQJ y RA (todas las materias menos materia no reclamable (bloqueo injustificado de equipo) que requiera carta de cumplimiento/ resolución de nulidad del acto administrativo que requiera carta de cumplimiento / resolución de nulidad declarada por el PJ que requiera carta de cumplimiento y la Empresa Operadora sí presentó la carta de cumplimiento: Ir a la actividad 37	1. Aprobar el documento 2. Aplicar la firma electrónica sobre el documento Notas: - Salas Unipersonales: firma el vocal asignado en la fecha de sesión programada. - Salas Colegiadas: Los vistos y firma de la resolución deben realizarse en la misma fecha de sesión. - En caso no se firmara una resolución en la sesión programada por algún vocal de sala colegiada en la fecha programada de sesión, este documento se asigna para la siguiente sesión donde deberán visar o firmar nuevamente todos los miembros de la sala colegiada. - El sistema sólo habilitará los vistos y firmas en las fechas de sesión a las resoluciones asignadas. - Para Salas Colegiadas, los miembros de la sala que lo requieran, pueden visar el acta de sesión. Asimismo firma el presidente y aquel vocal que tenga un voto singular o en discordia. - El sistema permite revisar con anterioridad los proyectos de resolución programados para una sesión venidera (Sin necesidad de firmar). - El vocal podrá registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión. - En caso no se firmara una resolución en la sesión programada, esta se asigna a la siguiente sesión. - Sólo al emitir un proveído de anulación se podrá volver a generar un proyecto de resolución en su lugar. Esto aplica únicamente para resoluciones que no han sido notificadas. - Para las resoluciones de nulidad declaradas por el Poder Judicial, el sistema crea de manera automática el memorando a Procuraduría Pública y lo envía para firma. En el memorando, se remite la resolución firmada. Luego de la notificación de la resolución, el sistema crea de manera automática el memoranod a Procuraduría Pública remitnedo los cargos de notificación. - Para proveídos de anulación de resolución, el proveído se carga al expediente y se continúa con la elaboración de la resolución correcta - Según la materia y submateria, el sistema crea el memorandp a DAPU de forma automática. Al memorando se ajdunto expediente y resolución final. - Cuando es necesario la presentación de la carta de cumplimiento y ésta no haya sido presentada y el plazo ya hubiese venciod, el sistema genera la carta de requerimiento de cumplimiento. - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sala Unipersonal / Sala Colegiada	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	Pasado 15 días hábiles de emitida la resolución, se genera por única vez, una “Carta de requerimiento de cumplimiento”, en caso la empresa operadora no haya remitido información.	Documento firmado / Cargos de notificación	Digital	Revisor / Coordinador Legal / P02.4. Elaboración del Acta de Sesión / P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos / Asistente Legal
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Cargos de notificación	Digital	35. Verificar si la notificación de resolución de trámite es correcta - Si la notificación se realizó correctamente, luego de vencido el plazo de respuesta de la EO y usuario, : Ir a la actividad 10 - Si la notificación nose realizó correctamente: Ir a la actividad 36	1. Seleccionar el expediente 2. Seleccionar y visualizar cargos de notificación 3. Corroborar la correcta notificación de la resolución	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Verificación positiva de la notificación / Verificación negativa de la notificación	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Verificación negativa de la notificación	Digital	36. Solicitar nueva notificación del documento. Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	1. Registrar invalidez de la notificación revisada 2. Detallar observaciones 3. Finalizar solicitud	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Solicitud de nueva notificación	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos / Asistente Legal	Documentación analizada / Cargos de notificación	Digital	37. Revisar evidencias y registrar resultado en el sistema. FIN	1. Analizar la documentación presentada por al EO 2. Registrar el análisis del cumplimiento Notas: - Tras la recepción de la carta de cumplimiento, el sistema realiza la asignación automática al Asistente Legal Resolutor del expediente. - En caso el Asistente Legal Resolutor se encuentre inactivo, el sistema realiza la asignación a otro Asistente Legal según las reglas de negocio configuradas para este fin. - El Asistente Legal registra los siguientes datos: a. Cumplimiento (SI/NO/INEJECUTABLE) b. Sustento de Cumplimiento c. Observaciones de incumplimiento d. Oportunidad de presentación de la carta de cumplimiento (Antes del req. / Después del req.)	Usuario	Asistente Legal	Una vez notificada la resolución, la EO cuenta con 15 días para acreditar el cumplimiento. En caso de no acreditar el cumplimiento en dicho plazo, la EO cae en "Incumplimiento" y se le envía una carta de requerimiento, otorgándole 5 días adicionales para la presentación de la documentación	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. El asistente legal registra en el sistema, si cumplió / no cumplió / inejecutable; así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación de la carta de cumplimiento (Sólo aplica para fundados, parcialmente fundados u otro determinado por el asistente legal.) 2. El plazo para la respuesta a la carta de requerimiento de cumplimiento, por parte de la EO, es de 5 días hábiles.	Análisis del cumplimiento registrado en el sistema	Digital	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
Revisor / Coordinador Legal	Proveídos / Cartas / Memorandos	Digital	38. Revisar proveído / carta / memorando - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 39 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 40	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento revisado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento revisado	Digital	39. Rechazar el documento e indicar observaciones - Para proveído de anulación / encauzamiento de expediente rechazado por un error en el documento: Ir a la actividad 9 - Para proveído de anulación / encauzamiento de expediente rechazado porque no corresponde emitir un proveído: Ir a la actividad 10 - Para memorando de consulta interna: Ir a la actividad 13 - Para carta de conciliación: Ir a la actividad 16 - Para carta de respuesta a usuarios / EO: Ir a la actividad 23 - Para memorando de derivación: Ir a la actividad 25 - Para carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 26 - Para memorando a procuraduría pública: Ir a la actividad 27 - Para carta de cita: Ir a la actividad 28	1. Rechazar el documento e indicar observaciones Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	Memorando rechazado con observaciones/ Carta rechazada con observaciones/ Proveido rechazado con observaciones	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento revisado	Digital	40. Aprobar y firmar el documento - Para proveídos y cartas: Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos - Para proveído de encauzamiento: Ir a la actividad 10 - Para memorandos a Procuraduría Pública y memorando de derivación: FIN - Para proveído de anulación de expediente: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Para memorando de consulta interna: Ir a la actividad 41 - Para carta de invitación a audiencia de conciliación: Ir a la actividad 44 - Para carta de programación de cita: Ir a la actividad 42 - Para carta de respuesta a usuarios / EO: FIN - Para carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 37	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - El sistema numera e incrusta fecha y firma en la carta y deriva automáticamente al remitente. - El sistema realiza el envío automática de la carta de respuesta a la dirección de correo declarada por el Usuario o Empresa Operadora. - El sistema numera e incrusta fecha y firma en el memorando. - El sistema envía automáticamente el memorando firmado al área que corresponda: a. A Procuraduría Pública se remite adjunto la resolución o los cargos de notificación. b. A Fiscalización se remite adjunto el expediente - El memorando de derivación se adjunta expediente y resolución final - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento firmado / Cargos de notificación	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos / Asistente Legal / P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias / Sala Unipersonal / Sala Colegiada / Coordinador Legal
Otras areas del OSIPTEL	Memorando de respuesta a cosulta interna	Digital	41. Registrar la respuesta del memorando de consulta interna. Ir a la actividad 15	1. Seleccionar el expediente correspondiente 2. Adjuntar la respuesta del memorando 3. Finalizar	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Memorando de respuesta a cosulta interna registrado en el sistema	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal / P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Cita programada	Digital	42. Realizar cita y firmar acta de cita - Si el acta es electrónica: FIN - Si el acta es física: ir a la actividad 43	Para citas virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes 3. Generar el acta de cita en el sistema (al finalizar la cita) 4. Firmar el acta Para cita presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema 3. Generar el acta de cita en el sistema (al finalizar la cita) 4. Imprimir el acta 5. Firmar el acta Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos - El acta electrónica se adjuntará al expediente - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Asistente Legal	Las actas siempre se adjuntan al expediente	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Acta física firmada / Acta digital firmada	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Acta física firmada	Física	43. Entregar acta firmada en físico a Asistente Administrativo de Archivo. Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Asistente Legal	No	No	No	Cargo de entrega del acta	Digital	P05.1. Archivo de documentación física y expediente electrónico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Cargos de notificación	Digital	44. Desarrollar audiciencia de conciliación	Para audiencias virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para audiencias presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la audiencia presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos. - El Coordinador Legal y Asistente Legal siempre participan de la aucienca de conciliación. - La audiencia es dirigida por el solicitante de la conciliación (Coordinador Legal o Vocal). - El vocal solo participa cuando el fue el solicitante. - En caso la audiencia sea virtual, es obligatorio grabar la sesión y cargar el video al expediente electrónico.	Usuario	Sala Unipersonal / Sala Colegiada / Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Si la audiencia fue virtual, se adjunta en el expediente la grabación de la audiencia	Audiencia atendida	Digital	Coordinador Legal
Sala Uniersponal / Sala Colegiada / Coordinador Legal	Audiencia atendida	Digital	45. Generar y firmar acta de audiciencia En paralelo: - Continuar con la resolución: Ir a la actividad 15 - Tratamiento del acta física de audiencia: Ir a la actividad 46 - Tratamiento del acta digital de audiencia: FIN	1. Generar el acta de audiencia de conciliación en el sistema 2. Imprimir el acta (Sólo para actas físicas) 3. Firmar el acta Notas: - Para actas digitales, siempre Firma Coordinador Legal y, cuando el vocal asiste, firma el Vocal y el Coordinador Legal - Para actas físicas, Firman todos los participantes - El acta electrónica de audiencia se adjunta al expediente - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Coordinador Legal	Las actas siempre se adjuntan al expediente	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	1. El Acta se genera, según día de audiencia. 2. Si el vocal asiste a la audiencia, deberá también firmar el acta	Acta física firmada / Acta digital firmada	Digital	Coordinador Legal / Asistente Legal
Coordinador Legal	Acta física firmada	Física	46. Entregar acta firmada en físico a Asistente Administrativo de Archivo. Ir al Proceso P05.1. Archivo de documentación física y expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Coordinador Legal	No	No	No	Cargo de entrega del acta	Físico	P05.1. Archivo de documentación física y expediente electrónico

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de resoluciones erradas	(Cantidad de resoluciones de nulidad del acto administrativo emitidas + Cantidad de resoluciones de enmienda emitidas + Cantidad de proveídos de anulación emitidos) / Cantidad de resoluciones emitidas	Porcentaje	Mensual	Menor o igual al 1%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de apelaciones resueltas (plazo 25dh)	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RA con plazo de 25dh / Número de expedientes resueltos RA con plazo de 25dh	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 20 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de apelaciones resueltas (plazo 15dh)	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RA con plazo de 15dh / Número de expedientes resueltos RA con plazo de 15dh	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 12 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de quejas resueltas	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RQJ / Número de expedientes resueltos RQJ	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 11 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Porcentaje de recursos de apelacón resueltos dos días antes del plazo establecido	Cantidad de recursos de apelación resueltos dos días antes del plazo / Total de recursos de apelación resueltos	Porcentaje	Mensual	Mayor o igual a 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Porcentaje de quejas resueltos en segunda instancia un día antes del plazo establecido	Cantidad de quejas resueltas dos días antes del plazo / Total de quejas resueltas	Porcentaje	Mensual	Mayor o igual a 80%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo de estancia en bandeja de pendientes	Promedio (Día en que la documentación sale de la bandeja de pendientes - Día en que se recibe la documentación en la bandeja de pendientes)	Días hábiles	Diario	De acuerdo al tipo de documento	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Demanda de Resolución de Expedientes	Cantidad de expedientes recibidos por período de tiempo		Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						
Producción de resolución de Expedientes	Cantidad de expedientes resueltos por período de tiempo		Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						
OTIF (Expedientes resueltos en plazo y sin errores) por analista *On Time In Full	(Porcentaje de expedientes resueltos x (1 - Porcentaje de resoluciones erradas) x Porcentaje de expedientes resueltos en plazo) por analista		Porcentaje	Mensual	Mayor o igua al 95%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						
Cumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU	Cantidad de expedientes resueltos que requieren cumplimiento y este se ha acreditado / Cantidad de expedientes resueltos que requieren cumplimiento		Porcentaje	Mensual	100%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 2)

Código:	A2 P02.2	**Versión:**	2
Nombre del Proceso:	Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias		
Objetivo del Proceso:	Verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción de la denuncia hasta la respuesta al usuario		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Practicantes, Especialista Legal de Sanciones, Revisor, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P01.1 Recepción de Documentación	Solicitudes de denuncia / Documentación adicional	Digital	- Para solicitud de denuncias: Ir a la actividad 1 - Para los proveídos de anulación de expediente sobre una denuncia de resolución TRASU: Ir a la actividad 5 - Para los proveídos de anulación de expediente sobre una denuncia por otro tipo de incumplimiento: Ir a la actividad 6 - Para documentación adicional del usuario cuando la denuncia está cerrada: Ir a la actividad 7 - Para documentación adicional del usuario cuando la denuncia no está cerrada: Ir a la actividad 8 Para solicitudes de cita: Ir a la actividad 12 - Para documentación adicional de la EO: Ir a la actividad 15 1. Analizar la documentación de la denuncia - Si no corresponde aperturar una denuncia y el usuario consignó correo electrónico: Ir a la actividad 2 - Si no corresponde aperturar una denuncia y el usuario no consignó correo electrónico: Ir a la actividad 3 - Si corresponde aperturar una denuncia: Ir a la actividad 4	1. Analizar la documentación de la denuncia Notas: - En la recepción de respuestas por parte de las Empresas Operadoras, estos documentos son cargados, automáticamente, según el nro. de denuncia. - Proveídos de anulación de expediente: Se reciben todos los expedientes de reclamos que corresponden a denuncias. Corresponden a expedientes de apelacion o queja que fueron anulado y corresponde su tramitación como denuncia. - Se realiza la asignación automática de la solicitud de denuncia en función a las reglas de negocio.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación de la denuncia analizada	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Documentación de la denuncia analizada	Digital	2. Responder vía correo elec. al usuario que la denuncia no procede e indicar motivos FIN	1. Registrar que la denuncia no procede 2. Registrar motivos 3. Culminar atención Notas: - El sistema enviará la respuesta al correo electrónico del usuario con los motivos del rechazo - El especialista legal registra en el sistema si requiere derivar la denuncia a DAPU. En caso se derive, también se informará de ello en la comunicación al usuario	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Correo electrónico con respuesta negativa al usuario	Digital	Usuario/ DAPU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Documentación de la denuncia analizada	Digital	3. Elaborar / modificar carta al usuario indicando que la denuncia no procede e indicar motivos - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Dar clic en la opción "denuncia no procede" 2. Seleccionar el tipo de carta a generar 3. Elaborar / modificar la carta. 4. Finalizar la carta Notas: - El especialista legal registra en el sistema si requiere derivar la denuncia a DAPU. En caso se derive, también se informará de ello en la comunicación al usuario	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ DAPU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Documentación de la denuncia analizada	Digital	4. Aperturar el file de denuncia y analizar la información - Para incumplimiento de resoluciones del TRASU: Ir a la actividad 5 - Para otros tipos de incumplimiento: Ir a la actividad 6	1. Dar click en la opción "Denuncia procede" 2. Completar o modificar los campos de ser neesario 3. Analizar la información del caso Notas: - El sistema remite automáticamente un correo electrónico al usuario con la información y número de su denuncia siempre y cuando haya consignado un correo electrónico - De ser necesario, el Especialista modificará los datos de la denuncia que correspondan - Para las denuncias provenientes del set de servicios para Usuarios y EO menores, los datos ya están completos.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Correo electrónico con número de denuncia al usuario/ File de denuncia	Digital	Usuario/ Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	File de denuncia/ Proveídos de anulación de expedientes	Digital	5. Verificar si existe carta de cumplimiento registrada. - Si no existe carta de cumplimiento registrada y la EO se encuentra en el plazo para presentarla: Vencido el plazo, ir a la actividad 5 - Si no existe carta de cumplimiento registrada y la EO no se encuentra en el plazo para presentarla: Ir a la actividad 19 - Si existe carta de cumplimiento registrada pero esta no acredita el cumplimiento o inejecutabilidad de la reolución: Ir a la actividad 6 - Si existe carta de cumplimiento registrada y se acredita el cumplimiento o inejecutabilidad de la reolución: Ir a la actividad 17	1. Seleccionar el expediente del TRASU 2. Verificar si existe carta de cumplimiento registrada. 3. Analizar información de carta de cumplimiento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Las EO cuentan con el plazo normado de 15 días hábiles desde la notificación de la resolución del TRASU para acreditar el cumplimiento de la resolución	Verificación positiva del cumplimiento/ Verificción negativa del cumplimiento	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos/ P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Verificación positiva del cumplimiento / Carta rechazada con observaciones/ Proveídos de anulación de expedientes	Digital	6. Elaborar / modificar carta a la Empresa Operadora requiriendo información - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta de requerimiento de información 3. Finalizar la carta Notas: - El sistema generará la plantilla de la carta con los campos correspondientes de la denuncia. - La carta de requerimiento a la EO incluye la documentación de la denuncia. - En la carta de requerimiento, se incluye el adscrito entregado por usuario.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
P01.1 Recepción de Documentación	Documentación adicional del usuario	Digital	7. Determinar si corresponde reaperturar denuncia y registrarlo en el sistema - Si corresponde reaperturar la denuncia: Ir a la actividad 8 - Si no corresponde reaperturar la denuncia y no requiere responder al usuario: Ir a la actividad 10 - Si no corresponde reaperturar la denuncia y requiere responder al usuario: Ir a la actividad 11	1. Determinar si corresponde reaperturar denuncia 2. Registrar el resultado	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Registro de reapertura de la denuncia / Registro de la no reapertura de la denuncia	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
P01.1 Recepción de Documentación	Documentación adicional del usuario / Registro de reapertura de la denuncia	Digital	8. Revisar la información adicional y seleccionar en el sistema si se requerirá trasladar a la EO - Si requiere trasladar la documentación a la EO: Ir a la actividad 9 - Si no requiere trasladar la documentación a la EO: Ir a la actividad 15	1. Revisar la documentación adicional 2. Seleccionar en el sistema si se requerirá trasladar a la EO	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación adicional revisada	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación adicional revisada / Carta rechazada con observaciones	Digital	9. Elaborar / modificar carta a la EO trasladando la documentación del usuario - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	En caso la empresa operadora no responda carta trasladando información del usuario, no se le enviará una carta reiterativa	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Registro de la no reapertura de la denuncia	Digital	10. Registrar que no requiere respuesta y el motivo. FIN	1. Registrar que no requiere respuesta 2. Registrar el motivo	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Registro de la no respuesta al usuario	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro de la no reapertura de la denuncia / Carta rechazada con observaciones	Digital	11. Elaborar /modificar carta al usuario reiterando el cierre de la denuncia. - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta Notas: - El especialista legal registra en el sistema si requiere derivar el usuario a DAPU. En caso se derive, también se informará de ello en la comunicación al usuario	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ DAPU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P01.1 Recepción de Documentación	Solicitudes de cita	Digital	12. Programar cita en el sistema - Si el usuario consignó dirección de correo electrónico: Ir a la actividad 34 - Si el usuario no consignó dirección de correo electrónico: Ir a la actividad 13	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o digital) 5. Completar el cuerpo del correo (Esta opción estará habilitada en el sistema sólo en caso el usuario hubiera consignado dirección de correo electrónico) 6. Finalizar agendamiento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Cita agendada/ Correo de agendamiento enviado	Digital	Usuario/ Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Cita agendada / Carta rechazada con observaciones	Digital	13. Elaborar/modificar carta informando cita - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Verificación positiva de la notificación	Digital	14. Verificar la respuesta de la Empresa Operadora - Si la EO envió información: Ir a la actividad 15 - Si la EO no envió información: Ir a la actividad 18	1. Revisar la bandeja de respuesta de la EO	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	La EO cuenta con 5 días para responder el requerimiento /reiterativo / traslado de la información del usuario	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Resultado positivo de la verificación de la respuesta a la cartas / Resultado negativo de la verificación de la respuesta a la cartas	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Documentación adicional de la EO / Resultado positivo de la verificación de la respuesta a la cartas	Digital	15. Analizar la información del file de denuncia - Si se requiere realizar una consulta interna a otra área: Ir a la actividad 16 - Si no se requiere realizar una consulta interna a otra área y la información demuestra el cumplimiento o inejecutabilidad: Ir a la actividad 17 - Si no se requiere realizar una consulta interna a otra área y la información no demuestra o demuestra parcialmente el cumplimiento o inejecutabilidad: Ir a la actividad 18	1. Analizar la información del file de denuncia	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Información de la denuncia analizada	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Información del expediente analizada / Memorando de consulta interna rechazado con observaciones	Digital	16. Elaborar/Modificar memorando de consulta interna - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de memorando a generar 2. Elaborar / modificar la memorando. 3. Finalizar el memorando	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Memorando de consulta interna	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Información del expediente analizada / Carta rechazada con observaciones	Digital	17. Elaborar / modificar carta al usuario informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución 3. Finalizar la carta Notas: - Se registra el sentido de evaluación (cumplió / incumplió / inejecutable) así como un detalle del analisis de la denuncia - El file de denuncia se marcará como "cerrado" una vez notificada esta carta.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Resultado negativo de la verificación de la respuesta a la cartas / Información del expedient analizada	Digital	18. Determinar y registrar si corresponde o no reiterar la solicitud de información de cumplimiento - Si no corresponde reiterar la solicitud de información: Ir a la actividad 19 - Si corresponde reiterar la solicitud de información: Ir a la actividad 20	1. Determinar si corresponde o no reiterar la solicitud de información de cumplimiento 2. Registrar el resultado de la evaluación en el sistema Notas: - Sólo se reitera la solicitud de información de cumplimiento una vez para los casos en que la EO no responda la solicitud o responda pero no demuestre el cumplimiento cabal. - La carta reiterativa se genera de manera automática en ambos casos	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Sólo se reitera la solicitud de información de cumplimiento una vez para los casos en que la EO no responda la solicitud o responda pero no demuestre el cumplimiento cabal	Registro de reiteración positivo / registro de reiteración negativo	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro de reiteración negativo / Carta rechazada con observaciones/ Verificacion negativa del cumplimiento	Digital	19. Elaborar / modificar carta al usuario indicando que se evaluará un PAS y registrar el análisis - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta indicando que se evaluará un PAS. 3. Finalizar la carta Notas: - Se ingresa un detalle del analisis de la denuncia la fecha de infracción y datos del análisis del incumplimiento - El file de denuncia se marcará como "cerrado" una vez notificada esta carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro de reiteración positivo / Carta rechazada con observaciones	Digital	20. Elaborar/ modificar carta reiterando la solicitud de información de cumplimiento - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Carta / Memorando	Digital	21. Visar la carta / memorando - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Finalizar la carta / memorando 2. Visar la carta / memorando	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Únicamente el Especialista Legal de Sanciones aplica el visto electrónico a las cartas y memorandos que elabora, los practicantes no aplican visto electrónico.	Carta visada / Memorando visado	Digital	Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Carta / Carta visada / Memorando / Memorando visado	Digital	22. Revisar el documento - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 23 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 24	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Revisor	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	Revisor
Revisor	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	23. Rechazar documento y detallar observaciones - Para cartas indicando que la denuncia no procede:Ir a la actividad 3 - Para cartas de requerimiento:Ir a la actividad 6 - Para cartas trasladando información del usuaro a la EO:Ir a la actividad 9 - Para cartas reiterando el cierre de la denuncia:Ir a la actividad 11 - Para cartas Informando cita:Ir a la actividad 13 - Para memorandos de consulta interna :Ir a la actividad 16 - Para cartas informando cumplimiento / inejecutabilidad:Ir a la actividad 17 - Para cartas informando al usuario sobre el PAS:Ir a la actividad 19 - Para cartas reiterativas a la EO:Ir a la actividad 20	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Se podrá generar una versión del documento con control de cambios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - Una vez rechazado, el documento volverá a la bandeja del Especialista Legal de Sanciones/ Practicante	Usuario	Revisor	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada con observaciones / Memorando rechazado con observaciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Revisor	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	24. Visar el documento en el sistema	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento Notas: - Una vez aplicado el visto electrónico, el documento viajará a la bandeja del Coordinador PAS TRASU	Usuario	Revisor	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta visada / Memorando visado	Digital	Coordinador PAS TRASU
Revisor	Carta / Carta visada / Memorando / Memorando visado	Digital	25. Revisar documento - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 26 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 27	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU	Cuando el coordinador no se encuentra disponible, se asigna al reemplazante ingresado en el maestro del personal	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	26. Rechazar documento y detallar observaciones - Para cartas indicando que la denuncia no procede:Ir a la actividad 3 - Para cartas de requerimiento:Ir a la actividad 6 - Para cartas trasladando información del usuaro a la EO:Ir a la actividad 9 - Para cartas reiterando el cierre de la denuncia:Ir a la actividad 11 - Para cartas Informando cita:Ir a la actividad 13 - Para memorandos de consulta interna :Ir a la actividad 16 - Para cartas informando cumplimiento / inejecutabilidad:Ir a la actividad 17 - Para cartas informando al usuario sobre el PAS:Ir a la actividad 19 - Para cartas reiterativas a la EO:Ir a la actividad 20	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Se podrá generar una versión del documento con control de cambios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - Una vez rechazado, el documento volverá a la bandeja del Especialista Legal de Sanciones/ Practicante	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada con observaciones / Memorando rechazado con observaciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Coordinador PAS TRASU	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	27. Visar el documento en el sistema	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento Notas: - Una vez aplicado el visto electrónico, el documento viajará a la bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta visada / Memorando visado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta visada / Memorando visado	Digital	28. Revisar el documento - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 29 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 30	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	29. Rechazar documento y detallar observaciones - Para cartas indicando que la denuncia no procede:Ir a la actividad 3 - Para cartas de requerimiento:Ir a la actividad 6 - Para cartas trasladando información del usuaro a la EO:Ir a la actividad 9 - Para cartas reiterando el cierre de la denuncia:Ir a la actividad 11 - Para cartas Informando cita:Ir a la actividad 13 - Para memorandos de consulta interna :Ir a la actividad 16 - Para cartas informando cumplimiento / inejecutabilidad:Ir a la actividad 17 - Para cartas informando al usuario sobre el PAS:Ir a la actividad 19 - Para cartas reiterativas a la EO:Ir a la actividad 20	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Se podrá generar una versión del documento con control de cambios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - Una vez rechazado, el documento volverá a la bandeja del Especialista Legal de Sanciones/ Practicante	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada con observaciones / Memorando rechazado con observaciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	30. Firmar el documento. - Para memorandos de consulta interna: Ir a la actividad 31 - Para cartas: Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos. Luego continuar con la actividad 32	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - Una vez firmado, se informará de la firma al Especialista Legal / Practicante, al revisor y al Coordinados PAS TRASU - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta firmada / memorando firmado / Cargos de notificacion de las cartas / Memorando derivado	Digital	Coordinador PAS TRASU/ P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos / Área consultada
Área consultada	Respuesta al memorando de cosulta interna	Digital	31. Ingresar respuesta a memorando de consulta interna. Ir a la actividad 15	1. Seleccionar el expediente 2. Cargar el memorando de respuesta 3. Finalizar el registro de la respuesta Notas: - Los memorando de consulta interna son adjutandos al file de denuncia por el Coordinador PAS	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Se debe ingresar respuesta a memorando de consulta interna al recibir la respuesta.	Respuesta al memorando registrada	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Cargos de notificacion	Digital	32. Verificar que la notificación se haya realizado correctamente - Si la notificación no se realizó correctamente y no requiere modificar la carta: Ir a la actividad 33 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta indicando que la denuncia no procede: Ir a la actividad 3 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta de requerimiento: Ir a la actividad 6 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta trasladando información del usuario a la EO: Ir a la actividad 9 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta reiterando el cierre de la denuncia: Ir a la actividad 11 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta informando cita: Ir a la actividad 13 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta informando cumplimiento / inejecutabilidad: Ir a la actividad 17 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta informando al usuario sobre el PAS: Ir a la actividad 19 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta reiterativa a la EO: Ir a la actividad 20 - Si la notificación se realizó correctamente de las cartas reiterando cierre de denuncia o Informando que la denuncia no procede: FIN - Si la notificación se realizó correctamente de la carta informando cita: Ir a la actividad 34 - Si la notificación se realizó correctamente de la carta de requerimiento, reiterativa a la EO o trasladando información del usuario a la EO: Ir a la actividad 14 - Si la notificación se realizó correctamente de la carta informando al usuario sobre el PAS o informando cumplimiento o inejecutabilidad: Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Seleccionar los cargos de notidicación 2. Corroborar la correcta notificación 3. Registrar la confirmación o error en la notificación Notas: - El Especialista Legal verifica que la notificación se realizó correctamente. En caso no se realice correctamente, es posible modificar la carta y reiniciar flujo de firmas.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Verificación positiva de la notificación / Verificación negativa de la notificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes / Coordinador PAS TRASU / P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Verificación negativa de la notificación	Digital	33. Reenviar solicitud de notificación. Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos. Luego continuar con la actividad 32	1. Registrar el motivo de observación en los cargos de notificación 2. Finalizar observación Notas: - Al finalizar las observaciones, el sistema deriva la solicitud de notificación al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Solicitud de notificación registrada	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Verificación positiva de la notificación / Cita generada	Digital	34. Desarrollar cita	Para citas virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para cita presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Las citas se realizan en el día agendado	Cita atendida	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Cita atendida	Digital	35. Generar y firmar acta - Si la modalidad de la cita fue presencial: Ir a la actividad 36 - Si la modalidad de la cita fue virtual: FIN	1. Generar el acta de cita en el sistema 2. Imprimir el acta (Sólo para citas presenciales) 3. Firmar el acta Notas: - Para citas presenciales: Todos los participantes de la cita deben firmar el acta - Para citas virtuales: Sólo el Coordinador PAS o su reemplazante debe firmar el acta - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. Para citas presenciales: Todos los participantes deben firmar el acta. 2. Para citas virtuales: Sólo el Coordinador PAS o su reemplazante debe firmar el acta.	Acta digital firmada / Acta física firmada	Físico	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Acta física firmada	Físico	36. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo. Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Coordinador PAS TRASU	No	No	No	Acta entregada a archivo	Físico	P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico

Indicadores

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida

Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de atención de denuncias	Sumatoria de días invertidos (Fecha de "cierre" de la denuncia expediente - Fecha de apertura de expediente denuncai) en la atención de todas las denuncias del período / Número de denuncias atendidas en el período	Días	Mensual	≤ 15 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Efectividad en la elaboración de las cartas (sólo actividades 17 y 19)	Cartas rechazadas por el Coordinador PAS TRASU / Total de cartas enviadas para revisión	Porcentaje	Mensual	Menor o igual al 15%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
% de denuncias atendidas en el plazo máximo de 15 días hábiles	denuncias atendidas en un máximo de 15 días hábiles / total de denuncias atendidas	Porcentaje	Mensual	Mayor o igua a 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Tiempo de estancia en bandeja de pendientes	Promedio (Día en que la documentación sale de la bandeja de pendientes - Día en que se recibe la documentación en la bandeja de pendientes)	Días hábiles	Diario	Menor a un día hábil	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Solicitudes rechazadas	Cantidad de solicitudes de denuncia rechazadas / Cantidad de solicitudes de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	≤ 15%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Demanda de Denuncias	Cantidad de Denunciasrecibidas por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción Denuncias	Cantidad de Denuncias resueltas por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Detección de incumplimiento de actos en primera instancia	Cantidad de denuncias sobre actos de la Empresa Operdora en primera instancia con incumplimiento / Cantidad de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	100%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Detección de incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU	Cantidad de denuncias sobre resoluciones del TRASU con incumplimiento / Cantidad de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	0%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 2)

Código:	A2 P02.3	**Versión:**	2
Nombre del Proceso:	Revisión de Casos Especiales		
Objetivo del Proceso:	Determinar la existencia de infracción administrativa en los casos derivados al TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción del caso especial a la Secretaria Técnica de Solución de Reclamos hasta la evaluación de posible PAS		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU, Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P01.1 Recepción de Documentación/ Usuarios del OSIPTEL (puede ser recibido de distintas fuentes)	Solicitud de apertura de caso especial	Físico/ Digital	.Para respuestas a cartas de requerimiento: Ir a la actividad 12 - Para apertura de casos especiales: Ir a la actividad 1 1. Revisar y analizar la información del caso recibido - Si el caso no procede: Ir a la actividad 2 - Si el caso procede: Ir a la actividad 3	1. Revisar la información recibida Notas: - Los casos especiales pueden ser recibidos de distintas maneras (Correos electrónicos, cartas, entre otros)	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Solicitud de apertura de caso especial conforme/ Solicitud de apertura de caso especial no conforme	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Solicitud de apertura de caso especial no conforme	Físico/ Digital	2. Responder que no procede el caso especial a solicitante. FIN	1. Responder que no procede el caso especial a solicitante Notas: - Los casos especiales pueden ser respondidos según como fueron recibidos o por un medio y forma especificado en la solicitud del mismo (Correos electrónicos, cartas, informes, entre otros)	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Solicitud de apertura de caso especial rechazada / Carta o correo electrónico de repsuesta	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Solicitud de apertura de caso especial conforme	Físico/ Digital	3. Registrar caso especial en sistema	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Registrar el nuevo caso especial en el sistema Notas: - Se registra toda la información recibida del usuario. - Es posible adjuntar imágenes o documentos recibidos del caso	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Caso especial	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Caso especial	Digital	4. Responder la atención del caso al solicitante	1. Elaborar la respuesta por el medio y forma que aplique al caso	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta o correo electrónico de respuesta (Caso Especial)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Caso Especial	Digital	5. Elaborar / Modificar la carta de requerimiento a la Empresa Operadora	1. Elaborar / modificar la carta de respuesta al solicitante 2. Visar la carta 3. Dar clic a "Confirmar"	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de requerimiento	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga	Digital	6. Revisar la carta - Si no es conforme: Ir a la actividad 7 - Si es conforme: Ir a la actividad 8	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Seleccionar, abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta conforme/ Carta no conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Carta no conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	7. Rechazar el documento e indicar observaciones - Si es una carta de requerimiento: Ir a la actividad 5 - Si es una carta reiterativa: ir a la actividad 14 - Si es una carta de respuesta a prórroga: Ir a la actividad 13	1. Registrar las observaciones, completando los siguientes campos: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones 2. Dar clic a "Rechazar" 3. El sistema deriva a la bandeja "Solicitud de Caso Especial" Notas: - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	8. Aprobar y visar el documento	1. Dar clic a "Aprobar y Visar" Notas: - El sistema aplica el visto electrónico sobre el documento - El sistema deriva el documento a la bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta visada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta visada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/Carta de respuesta a prórroga)	Digital	9. Revisar la carta - Si es no es conforme: Ir a la actividad 10 - Si es conforme: Ir a la actividad 11	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta conforme/ Carta no conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta no conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/Carta de respuesta a prórroga)	Digital	10. Rechazar el documento e indicar observaciones - Si es una carta de requerimiento: Ir a la actividad 5 - Si es una carta reiterativa: ir a la actividad 14 - Si es una carta de respuesta a prórroga: Ir a la actividad 13	1. Registrar las observaciones, completando los siguientes campos: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones 2. Dar clic a "Rechazar" Notas: - De ser necesario, se puede generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones.	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	11. Aprobar y firmar la carta. Ir al proceso P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos - Luego de 5 días hábiles, Si el tipo de carta es Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa: Ir a la actividad 12 - Luego del plazo de prorroga, Si el tipo de carta es Carta de Respuesta Otorgando Prorroga: Ir a la actividad 12 - Si el tipo de carta es Carta de Respuesta Denegando Prorroga: Ir a la actividad 15	1. Dar clic a "Aprobar y Visar" Notas: - El sistema deriva la carta al proceso P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El Plazo que tiene una EO para responder una carta de requerimiento de información por un caso especial es de cinco (5) días hábiles.	Carta firmada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/Carta de respuesta a prórroga)	Digital	P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos Especialista Legal de Sanciones
P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos	Respuesta a carta de requerimiento	Digital	12. Verificar la respuesta de la empresa operadora - Si corresponde a una Solicitud de Prorroga: Ir a la actividad 13 - Si corresponde a una Respuesta parcial/Sin respuesta a la carta de requerimiento (1era vez) y Si corresponde enviar reiterativo: Ir a la actividad 14 - Si corresponde a una Respuesta parcial/Sin respuesta a la carta de requerimiento (1era vez) y Si no corresponde enviar reiterativo: Ir a la actividad 15 - Si corresponde a una Respuesta completa/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo): Ir a la actividad 15	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Verificar la respuesta de la EO	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta Verificada	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Carta Verificada(Solicitud de prórroga)	Digital	13. Elaborar/Modificar carta de respuesta a prorroga al requerimiento de información. Ir a la actividad 6	1. Seleccionar plantilla que corresponda 3. Dar clic a "Generar Plantilla" 2. Elaborar / modificar el documento 3. Finalizar el documento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de respuesta a prórroga		Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta Verificada (Sin respuesta a la carta de requerimiento (1era vez)/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo)) /Respuesta parcial)	Digital	14. Elaborar / modificar carta reiterando el requerimiento de información. Ir a la actividad 6	1. Seleccionar plantilla que corresponda 3. Dar clic a "Generar Plantilla" 2. Elaborar / modificar el documento 3. Finalizar el documento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Sólo se envía la carta de reiteración por una única vez; ya sea porque la EO no respondió o porque respondió parcialmente.	Carta reiterativa	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta Verificada (Respuesta completa/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo))	Digital	15. Analizar la información y determinar si es un infracción sancionable y registrarlo en el sistema - Si no corresponde a una infracción: Ir a la actividad 16 - Si corresponde a una infracción:Ir al P04.2, Imposición de Sanciones del TRASU (1ra intancia). FIN	1. Analizar la información del caso 2. Determinar si el caso evidencia una infracción 3. Registrar el resultado en el sistema Notas: - Se selecciona el tipo de infracción incurrida (en caso aplique) - En caso no se haya incurrido en alguna infracción, el Especialista Legal ingresa los sustentos correspondientes	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Caso corresponde a una infracción/ Caso no corresponde a una infracción (Respuesta completa/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo))	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Caso corresponde a una infracción (Respuesta completa/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo))	Digital	16. Comunicar al solicitante que el caso no corresponde a una infracción. FIN	1. Comunicarse con el solicitante, por el medio que corresponda al caso, informándole que no corresponde a una infracción	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Respuesta sobre el caso presentado	Digital	Solicitante

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de atención de casos especiales	Sumatoria de días invertidos (Fecha de registro del resultado en el sistema - fecha de registro del caso especial) en la atención de todos los casos especiales / Número de casos especiales atendidas en el período	días	Semestral	Menor o igual a 20 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Demanda de Casos Especiales	Cantidad de Casos Especiales recibidos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción de Casos Especiales	Cantidad de Casos Especiales resueltos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Media		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Media		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 2)

Código:	A2 P02.4.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Elaboración del Acta de Sesión		
Objetivo del Proceso:	Gestionar las actas de sesiones debidamente generadas, corregidas, revisadas y aprobadas.		
Alcance del Proceso:	Inicia con la creación de un acta de sesión y termina con la firma de las mismas por parte del Vocal		
Responsables:	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Coordinador Legal y Vocales		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento Interno del TRASU / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resoluciones firmadas el día de sesión	Digital	1. Generar y revisar el acta de sesión - Si se identifican errores en el acta y Si los tipos de errores identificados son errores en las resoluciones firmadas: Ir a la actividad 2 -Si se identifican errores en el acta y Si los tipos de errores identificados son errores en el acta generada: Ir a la Actividad 3 -Si no se identifican errores en el acta: Ir a la actividad 4	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Ingresar a la bandeja "Actas de Sesión" 3. Revisar las actas, tanto la forma del documento como el contenido del mismo 4. Dar clic a "Generar"	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	La generación del acta de sesión se realiza al final del día	Actas con errores/ Actas sin errores (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Actas con errores (Actas de Sesión)	Digital	2. Registrar los resoluciones afectadas - En Paralelo: Ir al proceso P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones e Ir a la actividad 4	1.Registrar los errores en las resoluciones firmadas 2. Dar clic a "Registrar" Notas: - El sistema realiza las siguientes actividades: a. Al registrar los errores, se registra el error identificado y la acción a realizar b. De manera automática, se bloquean las notificaciones pendientes de las resoluciones erradas	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		Registro de resoluciones afectadas (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal/ P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Coordinador Legal	Actas con errores (Actas de Sesión)	Digital	3. Modificar errores identificados	1. Modificar o levantar las observaciones de las actas: a. Registrar reclamos con la información correspondiente así como el sentido del voto b. Modificar o eliminar los datos de los reclamos y el sentido de los votos y corregir	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		Actas con errores modificados (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Actas sin errores/ Actas con errores modificados (Actas de Sesión)	Digital	4. Concluir y firmar el acta	1. Dar clic a "Concluir y Firmar" Notas: - El sistema deriva las actas firmadas a la bandeja del Vocal para firma y emite alerta al Vocal - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)		Acta de sesión firmada por Coordinador Legal (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal (Actas de Sesión)	Digital	5. Revisar el acta - Si no es conforme el acta. Ir a la actividad 6 - Si es conforme el acta: Ir a la actividad 7	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Ingresar a la bandeja "Actas de Sesión a Firmar (Vocal)" 3. Revisar las actas generadas, se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Vocal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)		~~A~~cta conforme/ ~~A~~cta no conforme (Acta de Sesión)	Digital	Vocal
Vocal	~~A~~cta no conforme (Acta de Sesión)	Digital	6. Rechazar y detallar observaciones - Ir a la actividad 8	1. Registrar el detalle de las observaciones encontradas 2. Dar clic a "Rechazar" Notas: - El sistema emite alerta al Coordinador Legal respecto al acta observada	Usuario	Vocal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)		Acta rechazada (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Vocal	Acta conforme (Acta de Sesión)	Digital	7. Firmar el acta. FIN	1. Dar clic a "Firmar" Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Vocal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El Vocal podrá firmar el acta de sesión a más tardar en la siguiente sesión programada 2. En el caso de una sala colegiada, el acta la firman los 3 vocales a más tardar en la siguiente sesión programada. 3. Se revisa si existen votos en discordia o singular, los mismos que deben quedar registrados en el acta 4. En caso de Sala colegiada, se actualiza el estado del proceso una vez que ha sido firmado por los tres vocales	Acta firmada (Acta de Sesión)	Digital	Vocal
Vocal	Acta rechazada (Acta de Sesión)	Digital	8. Revisar observaciones - Si se identifican errores en el acta y Si los tipos de errores identificados son errores en las resoluciones firmadas: Ir a la actividad 2 -Si se identifican errores en el acta y Si los tipos de errores identificados son errores en el acta generada: Ir a la Actividad 3	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Ingresar a la bandeja "Actas Observadas por el Vocal" 3. Revisar la tipología de las observaciones recibidas	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		Actas con errores (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
% Actas sin erorres	Cantidad de actas en donde no se detectaron errores / Total de actas	porcentaje	Mensual	Mayor o igual al 95%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Cantidad promedio de resoluciones por acta	Promedio de la cantidad de resoluciones incluidas en las actas	Cantidad	Mensual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Firmar un acta de sesión con errores	Baja		Media		

Ficha de Proceso Nivel 2

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 2)

Código:	A2 P03.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos		
Objetivo del Proceso:	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente		
Alcance del Proceso:	El proceso se inicia con la recepción de resoluciones y otros documentos a notificar y termina en la notificación a los involucrados		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Despacho y Secretaria de Tramite Documentario del TRASU		
TUPA (Si / No)	Si		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes	Solicitud de una Notificación Inválida	Digital	***Para un tipo de solicitud de notificación como Solicitud de una Notificación Invalida: Ir a la actividad 1*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a Otros Documentos y Si el medio de notificación es Electrónico y Si no es una Notificación Infructuosa: FIN*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a Otros Documentos y Si el medio de notificación es Física: Ir a la actividad 2*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a Otros Documentos y Si el medio de notificación es Electrónico y Si es una Notificación Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 2*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a Otros Documentos y Si el medio de notificación es Electrónico y Si es una Notificación Infructuosa y Si pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 14*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite fue Edicto: Ir a la actividad 14*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite no fue Edicto y Si el medio de notificación es Electrónica y Si es una Notificación Infructuosa: FIN*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite no fue Edicto y Si el medio de notificación es Electrónica y Si es una Notificación Infructuosa y Si pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 14*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite no fue Edicto y Si el medio de notificación es Electrónica y Si es una Notificación Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 2*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite no fue Edicto y Si el medio de notificación es Física: Ir a la actividad 2*** 1. Registrar en el sistema los motivos de que sea inválida y la nueva dirección, de corresponder	1. Ingresar al sistema 2. Registrar en el sistema el detalle del por qué la notificación se considera inválida: a. Tipo de error (Dirección errada o cargo incompleto) b. Nueva dirección a notificar, de corresponder (no reemplaza dirección ingresada inicialmente) Notas: - El sistema actualiza el estado del documento por despachar y enviara la nueva notificacion a la bandeja "Solicitud de Despacho"con la nueva direccion ingresada	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. La solicitud del índice digital del cuaderno auxiliar de un expediente de Apelación y Queja se creará luego de que la respuesta a la documentación adicional posterior haya sido atendida y notificada y de validar que no exista otra documentación adicional posterior para atención y notificación. 2. La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. La solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar de un Expediente de Sanciones se creará cuando se haya atendido la documentación adicional posterior del expediente de sanciones.	Notificación Invalida registrada por despachar	Digital	Asistente Administrativo de Despacho
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P02.3. Revisión de Casos Especiales/ P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación/ P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era Instancia)/ P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da Instancia)/ Analista de Tramite Documentario del TRASU	Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios/ Notificación Invalida registrada por despachar / Notificacion Infructuosa con direccion RENIEC o SUNAT a despachar / Notificacion Infructuosa con direccion de instalacion o facturacion a despachar	Digital	2. Revisar la bandeja "Solicitud de Despacho" e imprimir doc. a notificar y cargos, de corresponder	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Solicitud de Despacho" 3. Seleccionar documentos y aplicar boton Imprimir (puede seleccionar de forma individual o en lote). 4. Para cada expediente y tipo de documento a notificar, registrar la fecha de despacho físico según el administrado (EO y/o USU) 5. Dar clic a "Registrar" Notas: - El sistema genera el cargo de notificación física y se imprime de forma automatica - Para las resoluciones el sistema imprime 1 cargo de recepcion fisica y 1 copia de la resolucion - Para los demas documentos, el sistema imprime 2 copias del documento a notificar	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Si no se recibe respuesta a la notificación electrónica (transcurridos dos días hábiles), de acuerdo a la norma, se procede con la notificación física. 2. Para las resoluciones, se debe imprimir 1 cargo de recepción física y una copia de la resolución	Documentos impresosa notificar	Física	Asistente Administrativo de Despacho
Asistente Administrativo de Despacho	Documentos impresosa notificar	Física	3. Preparar y entregar la documentación a notificar al proveedor del Servicio de Mensajería	1. Engrapar, clasificar y ordenar los documentos impresos en Servicio Local y Nacional. 2. Exportar el reporte de Documentos preparados a notificar y remitir al proveedor de Mensajeria 3. Entregar el lote de documentos impresos con las guias de recojo de la documentacion entregada.	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentos preparados a notificar	Física	Proveedor de Mensajería
Proveedor de Mensajería	Cargos de las notificaciones devueltas por el proveedor de Mensajeria	Física y Digital	4. Recepcionar y verificar las constancias de las notificaciones En Paralelo: - Para la documentación física, Si existe alguna incidencia con los cargos: Ir a la actividad 5 - Para la documentación física, Si no existe alguna incidencia con los cargos: Ir a la actividad 6 - Para la documentación digital: Ir a la actividad 7	1. Recibir los cargos de las notificaciones devueltos por el proveedor (físico y digital) 2. Contrastar el reporte de entrega de notificaciones del Servicio de Mensajeria con los cargos físicos recibidos 3.Revisar si existe incidencias en los cargos físicos recibidos y clasificar en dos bloques: Cargos sin Incidencias y Cargos Observados (cargos con enmendaduras, incluyendo aquellos faltantes en la entrega). Notas: - El sistema alerta en caso el proveedor de mensajería no haya trasnferido los datos y documentos y ya ha transcurrido el plazo estipulado en el contrato - El sistema actualiza el estado de la notificación a 'Documento Notificado" si el documento cuenta con fecha de notificación completa - El sistema deriva los cargos digitales cargados a la bandeja "Cargos para firma"	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	El proveedor de Mensajería debe transferir los datos y documentos requeridos. El plazo de notificacion y devolución por servicio (Local y Nacional) sera el estipulado en el contrato de mensajería. Aleatoriamente, ingresar a la bandeja "Notificaciones del proveedor" y verificar los datos y documentos transferidos por el proveedor: a. Estado (Exitosa o infructuosa) b. Cargos de notificación digitalizado con valor legal c. Fechas de Notificación d. Otros datos	El proveedor de Mensajería deberá transferir los datos y documentos requeridos. El plazo de notificación y devolución por servicio (Local y Nacional) será el estipulado en el contrato.	Digital	Asistente Administrativo de Despacho

FOLIO: 860

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de Despacho	Cargos de las notificaciones físicas observadas	Digital	5. Registrar las observaciones y requerir subsanaciones al proveedor de mensajería - Regresar a la actividad 4	1. Ingresar al Sistema 2. Registrar las observaciones de los cargos de las notificaciones físicas en el sistema 3. Requerir la subsanación de la documentación observada	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de subsanación al proveedor de mensajería	Digital	Proveedor de Mensajería
Asistente Administrativo de Despacho	Cargos de las notificaciones físicas no observadas	Física	6. Confirmar que no existe incidencias en las evidencias - Ir al proceso P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electronico. FIN	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Notificaciones del Proveedor" 3. Dar clic a "Confirmar" 4. Entregar la documentación física para su proceso de archivo.	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que correspondan, en el caso de resoluciones.	Notificaciones físicas remitidas para su proceso de archivo	Física	P05.1 Archivo de la Documentacion Fisica y del Expediente Electronico
Proveedor de Mensajería	Cargos digitales de las notificaciones	Digital	7. Firmar la documentación digitalmente - Si el resultado de la notificación es Exitosa y Si no es una Resolución de Trámite: FIN - Si el resultado de la notificación es Exitosa y Si es una Resolución de Trámite: Ir al proceso: P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones - Si el resultado de la notificación es Infructuosa y Si pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 14 - Si el resultado de la notificación es Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo y Si no pertenece a una primera notificación infructuosa: Ir a la actividad 14 - Si el resultado de la notificación es Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo y Si pertenece a una primera notificación infructuosa y Si el tipo de la documentación es de Resoluciones: Ir a la actividad 8 - Si el resultado de la notificación es Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo y Si pertenece a una primera notificación infructuosa y Si el tipo de la documentación es de Otros Documentos: FIN	1. Dar clic a "Firmar" Notas: - Para el caso de notificaciones exitosas, pertenecientes a respuestas a una documentación adicional o carta de cumplimiento calificados como documentación posterior, El sistema genera una solicitud de indice digital del cuaderno electrónico, al cambiar su estado de notificación a "Documento Notificado" - Para el caso de notificaciones infructuosas, diferentes a una resolución y pertenecientes a respuestas a una documentación adicional o carta de cumplimiento calificados como documentación posterior, El sistema genera una solicitud de indice digital del cuaderno electrónico, al cambiar su estado de notificación a "Documento Finalizado"	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Cargos de las notificaciones firmados digitalmente / Notificaciones exitosas / Notificaciones infructuosas	Digital	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU/ P02.1 Analisis, Emision y Cumplimiento de Resoluciones
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Notificaciones infructuosas (Resoluciones)	Digital	8. Consultar a RENIEC o SUNAT, verificando que la dirección a la cual se notificó no sea la misma - Si no existe coincidencia: Ir a la actividad 9 - Si existe coincidencia: Ir a la actividad 10	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Consulta RENIEC o SUNAT" 3. Dar clic a "Consultar" Notas: - El sistema realiza la consulta a RENIEC o SUNAT según el tipo de documento (DNI o RUC) del notificado - El sistema muestra mensaje de resultado de la consulta (si existe coincidencia o no). - El sistema incorpora la consulta en el expediente electrónico creado - El sistema registra la fecha en la que se realizo la consulta	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Resultado de coincidencia de direcciones/ Resultado de no coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	Expediente Electronico/ Secretaria de Trámite Documentario del TRASU
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Resultado de no coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	9. Registrar la nueva dirección a la cual se notificará - Regresar a la actividad 2	1. Dar clic a "Registrar Nueva Direccion" , confirmando la nueva dirección escogida por el sistema Notas: - El sistema crea una nueva plantilla de cargo de notificación con los datos de la nueva dirección a notificar, automáticamente.	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificacion Infructuosa con direccion RENIEC o SUNAT a despachar	Digital	Asistente Administrativo de Despacho
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Resultado de coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	10. Confirmar que la dirección registrada en RENIEC o SUNAT coincide con la dirección notificada - Si el destinatario de la notificación es una empresa operadora: Ir a la actividad 14 - Si el destinatario de la notificación es un usuario y Si el medio de recepción de la documentación es física: Ir a la actividad 14 - Si el destinatario de la notificación es un usuario y Si el medio de recepción de la documentación es electrónica : Ir a la actividad 11	1. Dar clic a "Confirmar"	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificaciones infructuosas que coincide con la direccion notificada (Resoluciones)	Digital	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Notificaciones infructuosas que coincide con la direccion notificada (Resoluciones)	Digital	11. Buscar la dirección de facturación o instalación brindadas por el usuario o la empresa operadora - Si existe una dirección a la cual notificar: Ir a la actividad 12 - Si no existe una dirección a la cual notificar: Ir a la actividad 13	1. Ingresar al Sistema, de corresponder 2. Ingresar a la bandeja "Consulta Dirección de Facturación o Instalación" 3. Dar clic a "Consultar" Notas: - El sistema muestra el mensaje del resultado de la consulta, detallando si pertenece a instalación o facturación. - El sistema registra la fecha en la que se realizo la consulta - Si las direcciones son diferentes el sistema tomara como principal a notificar la dirección de instalación.	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	En caso exista dirección de instalación y dirección de facturación, el sistema debe elegir la dirección de instalación para la notificación.	Resultado de coincidencia de direcciones/ Resultado de no coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Resultado de no coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	12. Registrar nueva dirección a la cual se notificará. - Ir a la actividad 2	1. Dar clic a "Registrar Nueva Direccion", confirmando la nueva dirección escogida por el sistema Notas: - El sistema crea una nueva plantilla de cargo de notificación con los datos de la nueva dirección a notificar, automáticamente	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Notificacion Infructuosa con direccion de instalacion o facturacion a despachar	Digital	Asistente Administrativo de Despacho
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Resultado de coincidencia de direcciones	Digital	13. Confirmar que las direcciones coinciden con las ya registradas	1. Dar clic a "Confirmar" Notas: - El sistema consolida automáticamente los expedientes que agotaron todas las vías y las deriva al buzón "Publicación por Edicto"	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentos a publicar por Edicto (Resoluciones)	Digital	Analista de Trámite Documentario del TRASU
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Documentos a publicar por Edicto (Resoluciones)	Digital	14. Confirmar las notificaciones a publicar por edicto	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Publicación por Edicto" 3. Seleccionar las notificaciones a publicar y registrar el Nro de Edicto 4. Dar clic a "Publicar" Notas: - El sistema envía email informando el listado a publicar por Edicto al proveedor y a OCRI	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	El plazo para la publicación por edicto es de 1 a 7 dias hábiles	Documentos confirmados a publicar por Edicto (Resoluciones)	Digital	Proveedor del Diario Contratado/ OCRI

FOLIO: 861

Entradas			Actividades						Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Proveedor del Diario Contratado/ OCRI	Publicación en el periódico/ Publicación a través del portal institucional (Resoluciones) / Publicacion remitida para subsanacion (Resoluciones)	Física y Digital	15. Verificar la publicación en el periódico y la publicación en portal institucional - Si la publicación no es conforme: Ir a la actividad 16 - Si la publicación es conforme: Ir a la actividad 17	1. Ingresar al portal institucional 2. Verificar si se realizó la publicación correctamente 3. Comprar el periódico del proveedor de la publicación por edicto 4. Verificar si se realizó la impresión correctamente	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		No	No	Publicación no conforme/ Publicación conforme (Resoluciones)	Física y Digital	Analista de Trámite Documentario del TRASU
Analista de Trámite Documentario del TRASU	Publicación no conforme (Resoluciones)	Física y Digital	16. Gestionar la correcta publicación de las resoluciones - Regresar a la actividad 15	1. Gestionar la correcta publicación de las resoluciones, con quien corresponda	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		No	No	Publicacion remitida para subsanacion (Resoluciones)	Digital	Proveedor del Diario Contratado/ OCRI
Analista de Trámite Documentario del TRASU	Publicación conforme (Resoluciones)	Física y Digital	17. Registrar fecha de publicación y cargar pdf en el sistema - Si es una Resolución de Trámite: Ir a la proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resolución - Si no es una Resolución de Trámite: FIN	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Confirmar Publicaciones por Edicto" 3. Buscar el Nro de Edicto y Registrar fecha de publicación 4. Cargar el pdf en el sistema Notas: - El sistema actualiza el estado de la notificación a "Resolución Notificada" si el expediente cuenta con fecha de notificación completa, tanto para EO y USU - Para el caso de notificaciones pertenecientes a respuestas a una documentación adicional o carta de cumplimiento calificados como documentación posterior, el sistema genera una solicitud de indice digital del cuaderno electrónico, al cambiar su estado de notificación a "Documento Notificado". - El sistema carga automaticamente la fecha de notificacion a todas las notificaciones del Nro de Edicto - El sistema carga el PDF digital al expediente electronico de todas las notificaciones del Nro de Edicto - Para el caso de Resoluciones de Trámite, el sistema deriva a la bandeja y envía alerta al correo electrónico del Asistente Legal asignado.	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Luego de 5 días hábiles a partir de su publicación, se deriva la resolución de trámite	Publicación por Edicto confirmada (Resoluciones)	Digital	Expediente Electronico/ P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resolución

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA y RQJ notificados en plazo	Cantidad de documentos notificados en plazo / Cantidad de documentos notificados	porcentaje	mensual	Mayor al 85 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes RA o RQJ notificados que llegan a la instancia de publicación por edicto	Cantidad de documentos publicados por edicto/ Cantidad de documentos notificados	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA o RQJ con notificación infructuosa	Cantidad de documentos con notificaciones infructuosas/ Cantidad de documentos notificaciones	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA o RQJ con notificación inválida	Cantidad de documentos con notificación invalidas / Cantidad de documentos Notificados	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Tiempo promedio que demanda notificar una resolución de expedientes RA o RQJ (Notificación Física)	Tiempo promedio que demanda notificar físicamente una resolución de expedientes RA o RQJ (desde que se recibe el documento a notificar hasta que se notifica exitosamente)	días	mensual	Menor o igual a 5 días	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Tiempo promedio que demanda notificar una carta (Notificación Física)	Tiempo promedio que demanda notificar físicamente una carta	días	mensual	Menor o igual a 5 días	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Cantidad de notificaciones observadas al proveedor de mensajería	Cantidad total de notificaciones observadas al proveedor de mensajería	unidades	mensual	Menor a 30 unid.	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Porcentaje de cartas con proceso de notificación en estado FINALIZADO	Cantidad de cartas con proceso de notificación en estado FINALIZADO/ cantidad de cartas notificadas	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Administrativo (Externo)	Demora en la entrega de cargos por parte del proveedor (mayor al tiempo estipulado en el contrato)	Baja		Alto		
Tecnológico	Errores de coincidencia realizadas por el sistema al comparar direcciones	Baja		Alta		

Ficha de Proceso Nivel 2

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 2)

Código:	A2 P04.1	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación		
Objetivo del Proceso:	Elaborar informes respecto de incumplimiento o infracciones de las empresas operadoras pasible de sanción: - Evaluación de cumplimiento de sanciones - Evaluación de cumplimkiento de resoluciones - Evaluación de infracciones al procedimiento - Evaluación de cumplimiento de medidas correctivas		
Alcance del Proceso:	Desde la generación de la muestra, de corresponder, y revisión de la información de los casos hasta la firma del Secretario Técnico de Solución de Reclamos al informe y su derivación a la Sala Plena del TRASU		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuestas de Denuncias / P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	Denuncias/ Expedientes de Apelaciones sin ejecución de cumplimiento/ Expedientes de Quejas sin ejecución de cumplimiento/ Expedientes de Quejas fundadas/ Medidas correctivas no acatadas	Digital	Si se requiere generar una muestra: Ir a la actividad 1 Si no se requiere generar una muestra: Ir a la actividad 2 1. Generar muestra en el sistema	1. Ingresa al Sistema de Solución de Reclamos 2. Ingresar a la bandeja "Muestras" 3. Seleccionar los parámetros involucrados en la generación de la muestra 4. Dar clic a "Generar"	Usuario	Especialista Legal de Sanciones	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 2. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. 3. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido 4. La participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción 5. Requieren generación de muestra: Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes), Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) 6. No requieren generación de muestra: Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias 7. Puede requerir generación de muestra: Informe de cumplimiento de medidas correctivas	Muestra generada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones/ P02.2 . Evaluación y Emisión de Respuesta de Denuncias, Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Muestra generada/ Documentación observada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe) Medida correctiva no acatada	Digital	2. Analizar la información, elaborar/modificar y visar el Informe / carta correspondiente	1. Ingresar a la bandeja "Revisión de Informe/Carta" Para Cartas: 2. Seleccionar el tipo de carta a generar 3. Elaborar / modificar la carta. 4. Dar clic a "Visar y Firmar" Para informes: 2. Seleccionar el tipo de infracción incurrida y fecha de infracción en caso corresponda 3. Seleccionar la plantilla de informe correspondiente (Informe de infracciones al procedimiento (Quejas)/ Informe de Evaluación de Cumplimiento/ Informe de Cumplimiento de Medidas Correctivas/ Informe de Evaluación de Cumplimiento de Denuncias) 4. Elaborar / modificar el informe 5. Dar click a "Visar y Firmar"	Usuario	Especialista Legal de Sanciones	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. Sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 2. Sólo se puede generar y enviar una carta de requerimiento a la EO 3. Sólo se puede generar y enviar una carta reiterativa a la EO 4. Si no se obtuvo respuesta de las cartas, se debe generar el informe de evaluación	Documentación generada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ informe)	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Documentación generada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	3. Revisar el informe/ carta - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 4 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 5	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Documentación no conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	4. Rechazar e indicar observaciones - Regresar a la actividad 2.	1. Registrar observaciones 2. Dar click en "Rechazar" Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - El sistema deriva el documento a la bandeja "Revisión de Informe/Carta" del Especialista Legal de Sanciones	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación observada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documentación conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	5. Aprobar y visar el documento	1. Dar clic a "Aprobar" Notas: - El sistema aplica el visto electrónico sobre el documento - El sistema deriva el documento a la bandeja "Firma de Informe/Carta" del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación visada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Documentación visada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	6. Revisar el documento - Si no es conforme: Ir a la actividad 7 - Si es conforme: Ir a la actividad 8	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación no conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	7. Rechazar el documento e indicar observaciones - Regresar a la actividad 2.	1. Registrar observaciones 2. Dar click en "Rechazar" Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - El sistema deriva el documento a la bandeja "Revisión de Informe/Carta" del Especialista Legal de Sanciones	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación observada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	8. Aprobar y firmar el documento - Si el tipo de documentación es Informes: Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU. FIN - Si el tipo de documentación es Cartas: Ir al proceso P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos	1. Dar clic a "Aprobar y Firmar" Notas: - El sistema envía alertas informativas al Especialista Legal que elaboró el informe y al Coordinar PAS TRASU sobre la firma del informe - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación aprobada y firmada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/Informe)	Digital	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU/ P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Cargos de notificación de las cartas	Digital	9. Verificar respuesta de la Empresa Operadora - Ir a la actividad 2	1. Revisar la bandeja de respuesta de la EO 2. Seleccionar en el sistema la opción correspondiente (Elaborar carta o informe) Notas: - En caso la EO no responda el requerimiento, se le envía carta reiterativa por una única vez - En caso la EO no responda el reiterativo, se prescinde de su respuesta y se elabora el informe - En caso la EO solicita prórroga, se envía carta de prórroga	Usuario	Especialista Legal de Sanciones	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La EO cuenta con 5 días para responder el requerimiento /reiterativo 2. El Plazo de prorroga para carta de Prórroga es de 5 a 15 días hábiles. 3. El Plazo de prorroga para carta de reuqerimiento o reiterativa es de 5 días hábiles	Respuesta de empressa operadora verificada	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de elaboración de informes	Sumatoria de días invertidos (Fecha de firma del informe - Fecha de incio de la elaboración del informe) en la elaboración del informe / Número de informes elaborados en el período	Días	Semestral	Menor o igual a 30 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Cantidad de Informes por infracción y Empresa Operadora	Cantidad de Informes por infracción y Empresa Operadora en el período	Cantidad	Período según tipo de informe	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Medio		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Medio		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

(Alternativa 2)

Código:	A2 P04.2	**Versión:**	2
Nombre del Proceso:	Imposición de Sanciones del TRASU (Primera Instancia)		
Objetivo del Proceso:	Determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la revisión de los Informes Semestrales, inicio del PAS hasta que la resolución quede firme o consentida		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Sala Colegiada, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Coordinador PAS TRASU		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones / Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P01.1. Recepción de documentación/ P02.3. Revisión de casos especiales P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	Informe/ Caso Especial/ Documentación posterior	Digital	Para iniciar el PAS: Ir a la actividad 1 Para recepción de recursos de impugnación del PAS: Ir a la actividad 26 Para cartas de descargo de la EO: Ir a la actividad 9 Para documentación posterior: Ir a la actividad 30 1. Seleccionar informes y/o casos especiales a considerar en el PAS	1. Generar nuevo PAS 2. Seleccionar Empresa Operadora y tipo de infracción 3. Seleccionar los informes y/o casos especiales a considerar en el PAS y/o resolución del TRASU quer ordenó la MC Notas: - El sistema permite seleccionar información de más de un informe, y solamente donde se verificó incumplimiento. Ej. Expedientes y denuncias con incumplimiento de Resoluciones del TRASU. - El sistema no muestra expedientes duplicados (que coincida expediente y tipo de infracción) tras la selección de los informes. - El sistema monitorea la fecha de prescripción de los casos seleccionados y alerta al STSR sobre el vencimiento. - Si prescribe el 100% de casos que conforman el PAS, entonces el PAS también prescribe. - Para la selección, se cuenta con diferentes campos que conforman el sustento del PAS. Empresa Operadora, Expediente, Nro. de servicio, Usuario, Tipo de infracción , entre otros)	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. La fecha de prescripción del Expediente PAS, es la fecha máxima de prescripción de todos los registros que conforman el expediente PAS. Se contabiliza a partir del caso más antiguo	Informe seleccionado/ Caso Especial seleccionado/ Medida correctiva seleccionada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Informe seleccionado/ Caso Especial seleccionado / Medida correctiva seleccionada/ Documentación no conforme Carta de inicio del PAS	Digital	2. Generar/editar carta de inicio del PAS y visarla	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 3. Elaborar / modificar la carta. 4. Ingresar el plazo otorgado para la respuesta (entre 15 y 25 días hábiles) 4. Finalizar la carta Notas: - El plazo de caducidad se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio del PAS. - El plazo de caducidad tiene una duración de 9 meses, ampliable a 3 meses más. - El sistema alerta al STSR sobre el expediente PAS que está cerca a caducar. - El sistema permite editar la carta de inicio del PAS generada e ingresar el plazo aplicable para responder la carta. - La carta de inicio del PAS genera un Informe Final de Instrucción y una resolución. - El expediente PAS inicia tras la creación de la carta de inicio del PAS, y solo considera los expedientes o denuncias del informe donde se confirmó incumplimiento. - El Especialista Legal puede seleccionar la sala colegiada asignada al Expediente PAS, en caso no seleccione el sistema realiza la asignación automáticamente (Balanceo de carga).	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El plazo de caducidad se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio del PAS. 2. El sistema alerta al STSR sobre el expediente PAS que está cerca a caducar	Carta de inicio del PAS	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Digital	3. Revisar documento - Si la revisión no es confrme: Ir a la actividad 4 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 5	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Documentación no conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	4. Rechazar el documento e indicar observaciones. - Para carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 2 - Para carta de respuesta a solicitud de prórroga: Ir a la actividad 12 - Para carta infromando informe oral: Ir a la actividad 14 - Para informe final de instrucción o proyecto de resolución: Ir a la actividad 21 - Para carta de notificación de informe final de instrucción: Ir a la actividad 22 - Para memorando a OAF o memorando a Secretaría de Consejo Directivo: Ir a la actividad 27 - Para proyecto de resolución de reconsideración: Ir a la actividad 28 - Para carta informando la culminación del procedimiento administrativo: Ir a la actividad 30	1. Registrar las observaciones, completando los siguientes campos: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones 2. Dar clic a "Rechazar" Notas: - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones.	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentación rechazada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documentación conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	5. Aprobar o Visar el documento - Para carta de inicio del PAS, carta de respuesta de solicitud de prórroga, carta informando informe oral, Informe final de instrucción, carta de notificación de informe final de instrucción, memorando a la Secretaría del Consejo Directivo o memorando a OAF, Carta informando la culminación del procedimiento administrativo: Ir a la actividad 6 - Para proyectos de resolución: Ir a la actividad 23	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación visada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos/ Sala Colegiada
Coordinador PAS TRASU	Documentación visada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	6. Revisar documento - Si la revisión no es conforme: 7 - Si la revisión es conforme: 8	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación no conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	7. Rechazar el documento e indicar observaciones - Para carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 2 - Para carta de respuesta a solicitud de prórroga: Ir a la actividad 12 - Para carta infromando informe oral: Ir a la actividad 14 - Para informe final de instrucción o proyecto de resolución: Ir a la actividad 21 - Para carta de notificación de informe final de instrucción: Ir a la actividad 22 - Para memorando a OAF o memorando a Secretaría de Consejo Directivo: Ir a la actividad 27 - Para carta informando la culminación del procedimiento administrativo: Ir a la actividad 30	1. Registrar las observaciones, completando los siguientes campos: - Decisión (rechazo) - Motivo (Lista de motivos seleccionados) - Observaciones 2. Dar clic a "Rechazar" Notas: - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones.	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios 2. Cuando se rechaza el informe final de instrucción, automáticamente también se rechaza la carta de notificación de dicho informe final de instrucción	Documentación rechazada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	8. Firmar documento - Para memorando a OAF: FIN - Para memorando al consejo directivo: Ir al proceso P04.3. Imposición de sanciones del TRASU 2da instancia. FIN - Para Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción: Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos. Una vez efectuada la notificación: - Para Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Carta de Inicio del PAS/ Carta de respuesta a solicitud de prórroga: Ir a la actividad 9 - Para Carta informando Informe Oral cuando el participante es la Sala Colegiada: Ir a la actividad 15 - Para Carta informando Informe Oral cuando el participante es el Secretario Técnico de Solución de Reclamos: Ir a la actividad 16 - Para Carta informando la culminación del procedimiento administrativo: FIN	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - La carta de notificación y el informe final de instrucción es un único documento a notificar (Se notifican juntos). - El memorando es derivado automáticamente a la Secretaría del Consejo Directivo. - El PAS es asignado automáticamente a un abogado de la OAJ en la segunda instancia. - El sistema de solución de reclamos imprime el nro. de informe final de instrucción y fecha en la carta de notificación. - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación firmada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos/ P04.3. Imposición de sanciones del TRASU 2da instancia

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P01.1. Recepción de documentación	Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción	Digital	9. Verificar la respuesta de EO sobre Carta de Inicio de PAS / Informe Final de Instrucción / Carta de Otorgamiento de Prórroga En paralelo: - Ir a la atividad 10 - Si la EO solicita prórroga: Ir a la actividad 11 - Si la EO solicita informe oral: Ir a la actividad 13 - Si la EO presenta descargos o no presenta respuesta: Ir a la actividad 21	1. Abrir la bandeja 2. Visualizar las respuestas de la EO Notas: - Se verifica respuesta sobre los siguientes documentos emitidos por el TRASU: a. Carta de Inicio del PAS b. Informe Final de Instrucción c. Carta de Otorgamiento de prórroga	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. Solo se puede solicitar prórroga o Informe Oral una sola vez. 2. Sólo es posible emitir informe final de instrucción o proyecto de resolución si se agota la prórroga e informa oral	Documentación presentando descargos/ Documentación solicitando informe oral/ Documentación solicitando prórroga (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documentación presentando descargos/ Documentación solicitando informe oral/ Documentación solicitando prórroga (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	10. Generar/Modificar proyecto de informe final de instrucción/resolución. Ir a la actividad 21	1. Seleccionar la plantilla de informe 2. Elaborar / modificar el informe 3. Finalizar la elaboración del informe	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Informe Final de Instrucción/ Resolución del TRASU	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documentación solicitando prórroga (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	11. Evaluar, determinar y registrar en el sistema si se otorgará la prórroga solicitada	1. Revisar expediente y determinar si aplica otorgar la prórroga 2. Registrar en el sistema si se otorgará la prórroga o no y el plazo otorgado en caso aplique Notas: - Siempre se responde la solicitud de prórroga, ya sea que se otorgue o no - La carta de respuesta a solicitud de prorroga la genera el usuario - La prórroga de presentación de descargos, sobre la carta de inicio o sobre el informe final, puede ser otorgado sólo una vez - Se selecciona en el sistema el plazo de prórroga que se otorgará - La prórroga otorgada no puede ser mayor al plazo otorgado inicialmente	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El plazo de prórroga debe ser ingresado por Especialista Legal	Registro de respuesta a solicitud de prórroga	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de respuesta a solicitud de prórroga/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga rechazada	Digital	12. Generar/Modificar carta de respuesta a solicitud de prórroga. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de respuesta a solicitud de prórroga	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Documentación solicitando informe oral (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	13. Verificar si corresponde programar Informe Oral - Si corresponde programar informe oral: 14 - Si no corresponde programar informe oral, para informe final de instrucción o resolución del TRASU: Ir a la actividad 21 - Si no corresponde programar informe oral, para carta de notificación del informe final de instrucción: Ir a la actividad 22	1. Revisar expediente y determinar si aplica programar informe oral 2. Seleccionar si se programará informe oral Notas: - El Informe Oral de la carta de inicio puede ser programado sólo una vez - El Informe Oral del Informe Final de Instrucción puede ser programado sólo una vez	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación que corresponde informe oral/ Documentación que no corresponde informe oral (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documentación que corresponde informe oral (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)/ Carta informando informe oral rechazada	Digital	14. Programar el Informe Oral y generar/editar carta de informe oral. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o digital) 5. Finalizar agendamiento Notas: - Al programar la sesión del Informe Oral se genera automáticamente la carta informando de la misma. - El Informe Oral puede realizarse de manera presencial o virtual. - Para reuniones presenciales, el especialista legal gestiona la grabación	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta informando informe oral	Digital	Coordinador PAS TRASU
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Carta informando informe oral	Digital	15. Realizar el Informe Oral En paralelo: - Si el participante del informe oral es el Secretario Técnico de Solución de Reclamos: Ir a la actividad 17 - Si el participante del informe oral es la Sala Colegiada: Ir a la actividad 18 - Ir a la actividad 21	Para informes orales virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para informes orales presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos - El sistema genera acta del informe oral automáticamente - Participantes del Informe Oral: a. Especialista Legal de Sanciones b. Coordinador PAS TRASU c. Vocales	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe Oral	Digital	Sala Colegiada/ Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Carta informando informe oral	Digital	16. Realizar el Informe Oral En paralelo: - Si el participante del informe oral es el Secretario Técnico de Solución de Reclamos: Ir a la actividad 17 - Si el participante del informe oral es la Sala Colegiada: Ir a la actividad 18 - Ir a la actividad 21	Para informes orales virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para informes orales presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos - El sistema genera acta del informe oral automáticamente - Participantes del Informe Oral: a. Especialista Legal de Sanciones b. Coordinador PAS TRASU c. Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral	Informe Oral	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos / Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe Oral	Digital	17. Firmar el Acta de Informe Oral - Si la modalidad del informe fue virtual: FIN - Si la modalidad del informe fue presencial, en paralelo: Ir a la actividad 19 y a la actividad 20	1. Imprimir el acta (Sólo para citas presenciales) 3. Firmar el acta Notas: - Para citas presenciales: Todos los participantes de la cita deben firmar el acta - Para citas virtuales: Sólo el Secretario Técnico de Solución de Reclamos debe firmar el acta - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de Informe Oral firmada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada	Informe Oral	Digital	18. Firmar el Acta de Informe Oral (Secretario y Vocal que preside sala) - Si la modalidad del informe fue virtual: FIN - Si la modalidad del informe fue presencial, en paralelo: Ir a la actividad 19 y a la actividad 20	1. Imprimir el acta (Sólo para citas presenciales) 2. Firmar el acta Notas: - Para citas presenciales: Todos los participantes de la cita deben firmar el acta - Para citas virtuales: el Secretario y Vocal que presiden la sala deben firmar el acta - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de Informe Oral firmada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Acta de Informe Oral firmada	Digital	19. Cargar grabación de sesión de informe oral al Sistema de Solución de Reclamos FIN	1. Seleccionar el informe oral agendado en el sistema 2. Cargar la grabación de la sesión	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Grabación de sesión cargada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Acta de Informe Oral firmada	Digital	20. Entregar acta de informe oral a Asistente Administrativo de Archivo. Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Acta de Informe Oral	Digital	P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de informe final de instrucción/ resolución/ Proyecto de informe final de instrucción rechazado/ resolución rechazada	Digital	21. Culminar y visar el informe final de instrucción/proyecto de resolución del TRASU. Ir a la actividad 3	1. Trabajar la plantilla editable para la elaboración del informe / resolución 2. Registrar el tipo de informe / resolución a emitir (sancion (dentro de ellas multa y amonestación), archivo y medida correctiva)	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El informe final de instrucción se deriva conjuntamente con la carta de notificación	1. Informe final de instrucción 2. Proyecto de resolución	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de Informe Final de Instrucción/ Carta de notificación del informe final de instrucción rechazada	Digital	22. Elaborar/Modificar carta de notificación del informe final de instrucción. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de notificación del informe final de instrucción	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documentación visada (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	23. Revisar el proyecto de resolución - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 24 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 25	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo) Notas: - Se revisa el Proyecto de resolución, el informe final de instrucción y descargos de la EO	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	Sala Colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Colegiada	Documentación no conforme (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	24. Rechazar el proyecto de resolución e indiclar observaciones - Para Resolución del TRASU: Ir a la actividad 21 - Para Resolución de reconsideración: Ir a la actividad 28	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. Notas: - Se podrá generar una versión del documento con control de cambios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada.	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Proyecto de Resolución Rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada	Documentación conforme (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	25. Firmar la resolución. Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos, luego, ir a la actividad 26	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - La firma es realizada por el presidente de la Sala y visada por los demás miembros. - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación firmada (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
P01.1. Recepción de documentación	1. Recurso de reconsideración del PAS 2. Recurso de apelación del PAS	Digital	26. Verificar si la resolución quedó consentida y registrar el resultado en el sistema - Si la resolución no quedó consentida y la EO presentó un recurso de reconsideración: Ir a la actividad 28 - Si la resolución no quedó consentida y la EO presentó un recurso de apelación: Ir a la actividad 3 - Si la resolución quedó consentida, para resolución de archivo y resolución de amonestación: FIN - Si la resolución quedó consentida, para resolución de multa: Ir a la actividad 3 - Si la resolución quedó consentida, para resolución de medidas correctivas: Ir a la actividad 29	1. Visualizar los descargo de la EO sobre la resolución notificada 2. Registrar el consentimiento o impugnación de la resolución Notas: - La EO sólo puede solicitar una reconsideración por una única vez - Al registrar una apelación, se genera en automático un memorando al Consejo Directivo, el cual se deriva automáticamente para su revisión y firma - Ante una resolución consentida, en caso de una resolución de multa, se genera un memorando a la OAF automáticamente para cobro de multa, el cual se deriva automáticamente para su revisión y firma. Se deriva tanto la resolución como los cargos de notificación	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Plazo para impugnación de resolución: 15 días hábiles	Resolución consentida (Resolución de archivo/ Resolución de amonestación/ Resolución de multa/ Resolución de medidas correctivas)/ Resolución no consentida (Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS)	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación rechazada (Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF)	Digital	27. Subsanar observación sobre memo a OAF o memo a Consejo Directivo. Ir a la actividad 3	1. Revisar observciiones realizadas al documento 2. Modificar documento 3. Finalizar el documento Notas: - Al finalizar el documento, este viaja a la bandeja correspondiente para su aprobación	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Resolución consentida (Resolución de archivo/ Resolución de amonestación/ Resolución de multa/ Resolución de medidas correctivas)/ Resolución no consentida (Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS)	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Resolución no consentida (Recurso de reconsideración del PAS)/ Recurso de reconsideración rechazado	Digital	28. Elaborar / modificar propuesta de resolución de reconsideración. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar la plantilla a generar 2. Elaborar / modificar el proyecto de propuesta de resolución de reconsideración. 3. Finalizar el proyecto de resolución	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Resolución de Reconsideración	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Resolución consentida (Resolución de medidas correctivas)	Digital	29. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva. Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación FIN	1. Analizar la información recibida de la EO 2. Regisrar el cumplimiento sobre el expediente PAS 3. Finalizar registro de cumplimiento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del análisis de la respuesta del cumplimiento	Digital	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de documentación	Documentación posterior	Digital	30. Generar / Modificar carta informado la culminación del procedimiento administrativo. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Digital	Coordinador PAS TRASU

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de PAS resueltos en el plazo definido	Cantidad de PAS resueltos en plazo / Totdas de PAS resueltos en el período	porcentaje	Semestral	Mayor o igual al 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción Sanciones impuestas	Cantidad de sanciones impuestas en el período	Cantidad	Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Riesgos												
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto						
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto								
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto								

Ficha de Proceso Nivel 2

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 2)

Código:	A2 P04.3	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Imposición de Sanciones del TRASU (Segunda Instancia)		
Objetivo del Proceso:	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelacion presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción del recurso de apelación hasta la emisión y notificación de la resolución del Consejo Directivo		
Responsables:	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Abogado de la OAJ, Secretario del Consejo Directivo, Consejo Directivo, Jefe de la OAJ, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Coordinador Web OCRI, Secretaría de la OCRI, Jefe de OCRI, Abogado Coordinador de la OAJ		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P04.2 Imposición de Saenciones del TRASU (1ra instancia)	Memorando	Digital	1. Analizar el recurso de apelación, antecedentes y escritos presentados - Si la Empresa Operadora solicita informe oral: Ir a la actividad 2 - Si la Empresa Operadora no solicita informe oral: Ir a la actividad 5	1. Recibir alerta de la asignación del caso 2. Seleccionar el expediente y revisar la información Notas: - El memo a consejo directivo firmado por Secretario Técnico de Solución de Reclamos es derivado al Abogado por el sistema de forma automática	Usuario	Abogado de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	1. El número de expediente PAS es el mismo que el utilizado en primera instancia 2. La asignación se realiza de manera proporcional entre los abogados de la OAJ	Doumentación que requiere Informe Oral/ Documentación que no requiere Informe Oral	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado de la OAJ	Documentación que requiere Informe Oral	Digital	2. Registrar que empresa operadora requiere informe oral	1. Registrar la solicitud de informe oral Notas: - Al registrarse la solicitud, se alerta automáticamente al secretario del Consejo Directivo a fin de que este realice la programación	Usuario	Abogado de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Requerimiento de Informe Oral	Digital	Secretario del Consejo Directivo
Abogado de la OAJ	Requerimiento de Informe Oral	Digital	3. Programar informe oral y firmar carta a la empresa operadora	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o virtual) 5. Completar el cuerpo de la carta 6. Finalizar agendamiento 7. Firmar la carta Notas: - Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de comunicación a la Empresa Operadora - El Informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario del Consejo Directivo		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	1. Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de comunicación a la Empresa Operadora 2. El Informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial	Sesión Programada para realizar el Informe Oral	Digital	Consejo Directivo
Secretario del Consejo Directivo	Sesión Programada para realizar el Informe Oral	Digital	4. Realizar el Informe Oral. Ir a la actividad 5	Para informes orales virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para informes orales presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos - El sistema genera acta del informe oral automáticamente	Usuario	Consejo Directivo		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral	Acta de Informe oral	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado de la OAJ/ Consejo Directivo/ Jefe de a OAJ/Abogado Coordinador de la OAJ	Documentación que no requiere Informe Oral/ Acta de informe oral/ Documentación rechazada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	5. Elaborar / modificar los documentos y visarlos	1. Seleccionar la plantilla del documento 2. Elaborar / modificar el documento 3. Finalizar el documento Notas: - Se elaboran los siguientes documentos: a. Informe legal b.Resolución de Consejo Directivo c. Acuerdo del Consejo Directivo d. Ayuda Memoria	Usuario	Abogado de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo/ Acuerdo del Consejo Directivo/ Ayuda Memoria	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Abogado de la OAJ	Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo	Digital	6. Revisar los documentos - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 7 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 8	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Abogado Coordinador de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	7. Rechazar y detallar observaciones. Ir a la actividad 5	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (Rechazar) b. Motivo (Lista de Motivos) c. Observaciones Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Abogado Coordinador de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentación rechazada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentación conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	8. Visar el informe legal y/o visar la resolución	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento	Usuario	Abogado Coordinador de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentación visada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Jefe de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentación visada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	9. Revisar el informe legal / Resolución - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 10 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 11	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Jefe de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Jefe de la OAJ
Jefe de la OAJ	Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo/ Acuerdo del Consejo Directivo/ Ayuda Memoria)	Digital	10. Rechazar el informe y detallar observaciones. Ir a la actividad 5	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (Rechazar) b. Motivo (Lista de Motivos) c. Observaciones Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Jefe de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentación rechazada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Abogado de la OAJ
Jefe de la OAJ	Documentación conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	11. Firmar el informe legal y/o visar la resolución - Si el documento no se debe revisar en sesión: Ir a la actividad 15 - Si el documento se debe revisar en sesión: Ir a la actividad 12	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - Se alerta sobre la firma y se deriva los documentos al Secretario del Consejo Directivo - Cuando se visa una resolución que ha sido previamente observada, esta se deriva directo a firma sin necesidad de ser revisada en sesión - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Jefe de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentación visada/ Documentación visada para sesión (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo/ Consejo Directivo
Jefe de la OAJ	Documentación visada para sesión (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	12. Programar fecha de sesión	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o virtual) Notas: - Los documentos son derivados automáticamente a los Consejeros	Usuario	Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Sesión Programada para revisar la documentación/ Documentación visada para sesión (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Consejo Directivo
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Documentación visada para sesión (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	13. Revisar el proyecto de resolución considerando informe oral y exposiciones de sustento - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 14 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 15	1. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Consejo Directivo		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	Se envían documentos a los consejeros según el día de sesión	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Consejo Directivo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Consejo Directivo	Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	14. Rechazar resolución y detallar observaciones. Ir a la actividad 5	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (Rechazar) b. Motivo (Lista de Motivos) c. Observaciones Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Consejo Directivo		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentación rechazada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Abogado de la OAJ
Consejo Directivo	Documentación conforme/ Documentación visada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	15. Firmar la resolución. En paralelo: - Para publicación en portal Institucional de OSIPTEL: Ir a la actividad 16 - Para firma de memorando para OAJ: Ir a la actividad 17 - Para notificación a Empresa Operadora: Ir a la actividad 18	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - El presidente del Consejo Directivo firma la resolución. - El sistema genera una versión pública de la resolución - Se informa sobre la firma y documentos a la secretaria de la Gerencia General para su conocimiento - Al firmar la resolución en el sistema, se genera un memo y se envía a OAJ automáticamente - El memorando es firmado por el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Consejo Directivo		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	La resolución es firmada por el Presidente del Consejo Directivo	Solicitud para publicación a OCRI/ Notificación a Empresa Operadora/ Solicitud de firma para OAF (Memorando)	Digital	Secretaria de la OCRI/ Coordinador Web OCRI / Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica
Consejo Directivo	Solicitud para publicación a OCRI	Digital	16. Publicar resolución en el portal institucional del OSIPTEL FIN	1. Ingresar al entorno de desarrollo del portal del osiptel 2. Publicar la resolución	Manual	Coordinador Web OCRI		No	No	Publicación en el portal institucional	Digital	Coordinador Web OCRI
Consejo Directivo	Solicitud de firma para OAF (Memorando)	Digital	17. Firmar memorando FIN	1. Recibir alerta de la solicitud 2. Visualizar y firmar el documento Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Memorando firmado	Digital	Oficina de Administración y Finanzas
Consejo Directivo	Notificación a Empresa Operadora (Memorando)	Digital	18. Registrar solicitud en el diario El Peruano de corresponder	1. Ingresar al portal del diario El Peruano 2. Registrar la solicitud de publicación Notas: - Sólo se publica en el diario el Peruano las faltas "Graves" y "Muy graves"	Manual	Secretaria de la OCRI		No	Sólo se publica en el diario el Peruano las faltas "Graves" y "Muy graves"	Publicación en el diario	Digital	Secretaria de la OCRI
Secretaria de la OCRI	Notificación a Empresa Operadora (Memorando)	Digital	19. Elaborar carta de notificación de la resolución	1. Seleccionar la plantilla del documento 2. Elaborar / modificar el documento 3. Finalizar el documento	Usuario	Secretaria de la OCRI		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Carta de notificación de Resolución	Digital	Jefe de OCRI
Secretaria de la OCRI	Carta de notificación de Resolución	Digital	20. Firmar carta de notificación. Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos Una vez efectuada la notificación: - Si la resolución no ordena medidas correctivas: FIN - Si la resolución ordena medidas correctivas: Ir a la actividad 21	1. Recibir alerta de la solicitud 2. Visualizar y firmar el documento Notas: - Una vez firmada la carta, se notificac automáticamente - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Jefe de OCRI		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Carta de notificación de Resolución Firmada	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
Jefe de OCRI	Carta de respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	21. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva. Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación FIN	1. Analizar la información recibida de la EO 2. Regisrar el cumplimiento sobre el expediente PAS 3. Finalizar registro de cumplimiento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro del análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación

Indicadores

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida

Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de apelaciones resueltas en plazo	Cantidad de apelaciones resueltas en plazo / Total de apelaciones resueltas	porcentaje	mensual	mayor al 90%	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
Porcentaje de resoluciones observadas por el consejo directivo	Cantidad de resoluciones observadas/ Total de resoluciones revisadas por el Consejo Directivo	porcentaje	mensual	menor al 5%	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
Demanda de atención de apelaciones	Cantidad de apelaciones recibidas por período de tiempo	Cantidad	Anual	-	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
Producción de resolución de Expedientes	Cantidad de apelaciones resueltas por período de tiempo	Cantidad	Anual	-	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 2)

Código:	A2 P05.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		
Objetivo del Proceso:	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU.		
Alcance del Proceso:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos a ordenar dentro de los files de palanca por tipo documental, así como su registro y custodia en los Archivos de Gestión de la STSR y termina con la entrega de la documentación custodiada al Archivo Central de la OAF		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Administrativo de Archivo y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos. 4. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 5. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P04.2. Imposición de sanciones del TRASU	Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral	Física	1. Recepcionar la documentación	1. Recibir la documentación física	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	Un documento tiene un periodo de retención de custodia en el archivo de gestión del TRASU, según el tipo de documento.	Documentación física recepcionada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral)	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física recepcionada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral)	Física	2. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización - Para la documentación digital: FIN - Para la documentación física: Ir a la actividad 3	1. Colocar la documentación recepcionada en una mesa de trabajo 2. Consolidar la documentación recibida a digitalizar 3. Elaborar y entregar la relación de la documentación consolidada al proveedor de digitalización para su gestión Notas: - El proveedor digitaliza la documentación con valor legal y carga los documentos al expediente electrónico que corresponda	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física/ Documentación digitalizada y cargada al expediente electrónico (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral)	Física y Digital	Asistente Administrativo de Archivo / Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Archivo / P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/	Documentación física (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral) / Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada	Física	3. Recepcionar y ordenar la documentación de manera que se pueda archiva por tipología documental	1. Recibir la documentación física y los recursos necesarios para el archivo de la documentación (files palanca, perforador, etc.) 2. Ordenar la documentación por tipo documental, separándolos en bloques	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física ordenada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física ordenada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	4. Colocar la documentación en files de palancas correspondiente	1. Proceder a perforar la documentación en bloques (lo que permita el perforador grande) 2. Insertar el contenido en el folder palanca, según corresponda 3. Foliar la documentación Notas: - Cada file palanca será rotulado en la parte frontal con una caratula donde se anotara la Información General: Nombre de la Entidad, Unidad Orgánica, Numero, año y Tipo Documental.	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación dentro de los Files de palanca por tipo documental (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Asistente Administrativo de Archivo

FOLIO: 880

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación dentro de los Files de palanca por tipo documental (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	5. Registrar la documentación en el sistema, detallando la documentación a custodiar temporalmente	1. Ingresar al sistema 2. Registrar en qué file se encuentra cada documento, para su custodia física. (Datos: año, tipo de documento y número de file) 3. Asignar un espacio temporal para al custodia de la documentación en el archivo de gestión Notas: - El sistema guarda la información del numero de file, en donde se encuentra cada documentación, para ubicación, seguimiento y control; de corresponder	Usuario	Asistente Administrativo de Archivo		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de la documentación física en el sistema/ Documentación física custodiada en el Archivo de Gestión de STSR (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física y Digital	Archivo de Gestión / Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física custodiada en el Archivo de Gestión de STSR (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Luego del plazo de retención (custodia en el Archivo de Gestión) 6. Ordenar la documentación a remitir al Archivo Central	1. Revisar si los files palanca se encuentran rotulados y foliados. De corresponder, rotular y foliar 2. Ordenar los files palanca de forma correlativa, según su numeración y tipo	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	El plazo de custodia de archivos de gestión de STSR, es en base al "Programa de control de documentos"	Files de palanca por tipo documental finalizada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Files de palanca por tipo documental finalizada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	7. Gestionar la entrega de la documentación a despachar con Archivo Central. FIN	1. Ingresar al sistema y generar la solicitud de entrega al Archivo Central 2. Entregar la documentación que corresponda al Archivo Central Notas: - El sistema envía la solicitud de entrega más el detalle de la documentación remitida a Archivo Central (Listado de los documentos contenidos por cada file palanca existente en el Archivo de Gestión), con copia a Analista de Trámite Documentario y Asistente Administrativo de Archivo	Usuario	Asistente Administrativo de Archivo		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Archivo Central
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	Solicitud de creación de índice digital/ Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	8. Firmar digitalmente la solicitud de índice digital o cuaderno auxiliar	Para una Solicitud de creación de índice digital: 1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Solicitud de creación de índice digital" 3. Firmar digitalmente la solicitud de índice digital generado Para una Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar: 1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Solicitud Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar" 3. Firmar digitalmente la solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar 4. El sistema genera un cuaderno auxiliar del expediente principal, al identificar que ingresa una documentación posterior, que incluye: (i) documentación recibida, (ii) registro de que no se requiere atención o atención/ respuesta a la documentación recibida (cartas / resoluciones / etc.), (iii) notificación de la atención o respuesta, (iv) índice del cuaderno auxiliar Notas: - Sobre el índice digital, el sistema genera automáticamente el índice digital: a. Para Expedientes de PAS, se genera: (i) Cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles. (ii) Cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo b. Para Expedientes, se genera luego de transcurrido 22 días hábiles (el tiempo señalado aquí debe ser configurable) de que ambas partes se encuentren notificadas de la resolución final c. El índice digital generado se adjunta al expediente electrónico correspondiente - Sobre el índice digital del cuaderno auxiliar: a. El índice del cuaderno auxiliar se genera en dos casos: (i) cuando los documentos que dan respuesta a la documentación posterior cuentan con estado de la notificación (Documento Notificado o Documento Finalizado) y (ii) cuando se confirma que no es necesario generar una respuesta a la documentación recibida b. El cuaderno auxiliar puede contener uno o más documentos recibidos, siempre y cuando el índice del cuaderno auxiliar aún no se haya firmado. Para este caso, cuando se recibe otra documentación posterior y cuando se cuente con un cuaderno auxiliar abierto(el índice no este firmado): (i) dicha documentación se incluirá en el mismo cuaderno auxiliar (ii) el índice generado y no firmado, se actualiza con los actuados de la nueva documentación posterior anexada al cuaderno auxiliar c. El cuaderno auxiliar debe estar vinculado y visible junto con el expediente principal d. Una vez cerrado el cuaderno auxiliar (índice del cuaderno auxiliar firmado), cualquier información recibida será incluida en un nuevo cuaderno auxiliar - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. 2. La solicitud del índice digital del cuaderno auxiliar de un expediente de Apelación y Queja se creará luego de que la respuesta a la documentación adicional posterior haya sido atendida y notificada y de validar que no exista otra documentación adicional posterior para atención y notificación. 3. La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. 4. La solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar de un Expediente de Sanciones se creará cuando se haya atendido la documentación adicional posterior del expediente de sanciones.	Índice digital/ índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	Expediente Electrónico

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos

FOLIO: 881

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
% de archivos de gestión remitidos al Archivo Central de OSIPTEL hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención	Cantidad de archivos remitidos hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención / Total de archivos que debieron ser remitidos hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención	porcentaje	anual	más del 95 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)							
Tiempo de firma de índice digital del expediente electrónico	Tiempo promedio demandado para realizar la firma del índice digital del expediente electrónico (desde que se genera el índice para firma, hasta su firma)	unidades	días	Menor o igual a 1 día	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)							
Tiempo de firma de índice digital del cuaderno auxiliar	Tiempo promedio demandado para realizar la firma del índice digital del cuaderno auxiliar (desde que se genera el índice para firma, hasta su firma)	unidades	días	Menor o igual a 1 día	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)							

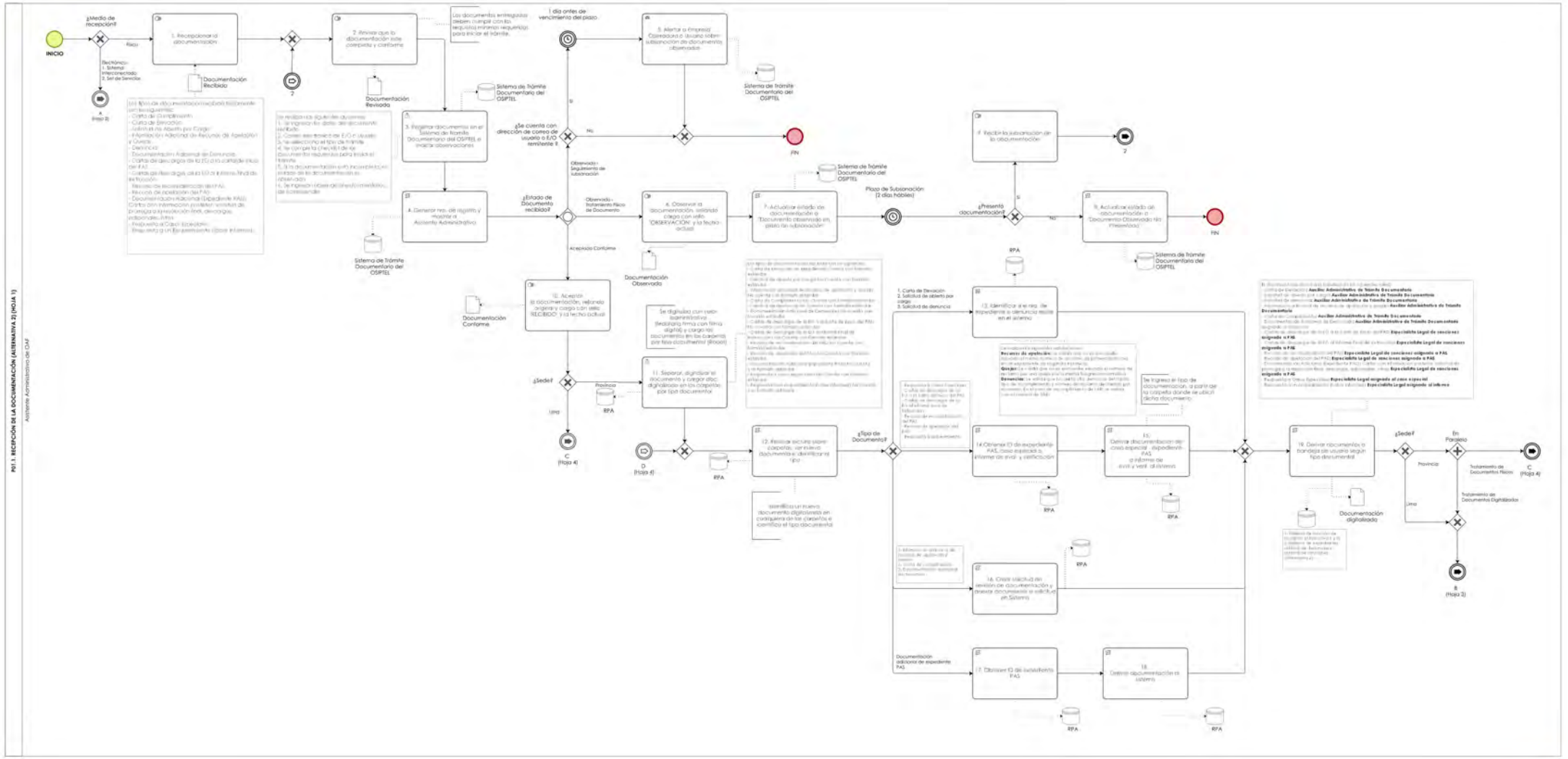
Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operacional	Sobre stock de documentación por algún retraso en la solicitud de recojo en el Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Bajo		Medio		
Operacional	Perdida de alguna documentación	Media		Baja		

6.20. ANEXO 20 - ALTERNATIVA # 2_DIAGRAMA DE PROCESO (TÉCNICO); BPMN 2.0

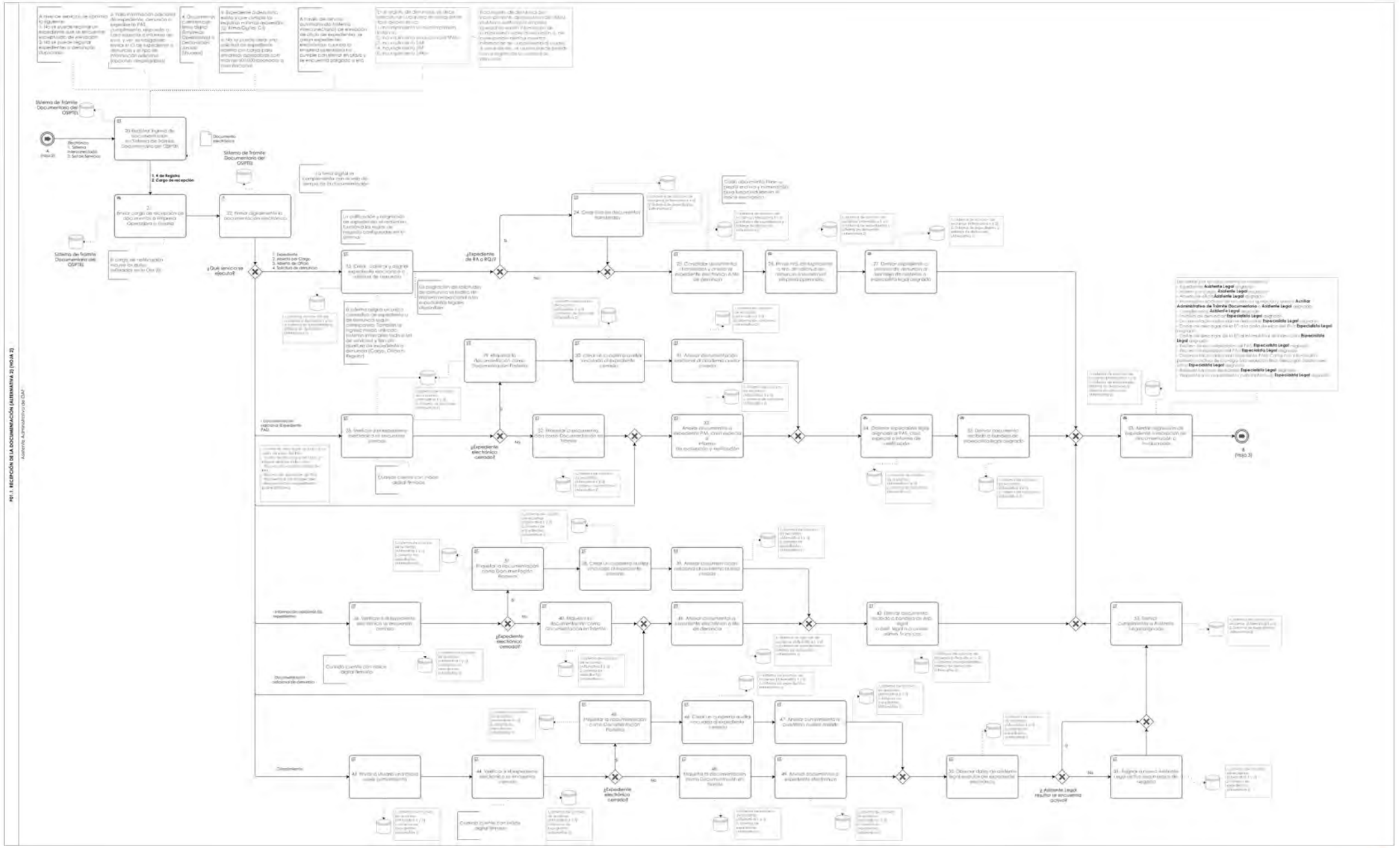
Diagrama de Proceso

P01.1. Recepción de la Documentación

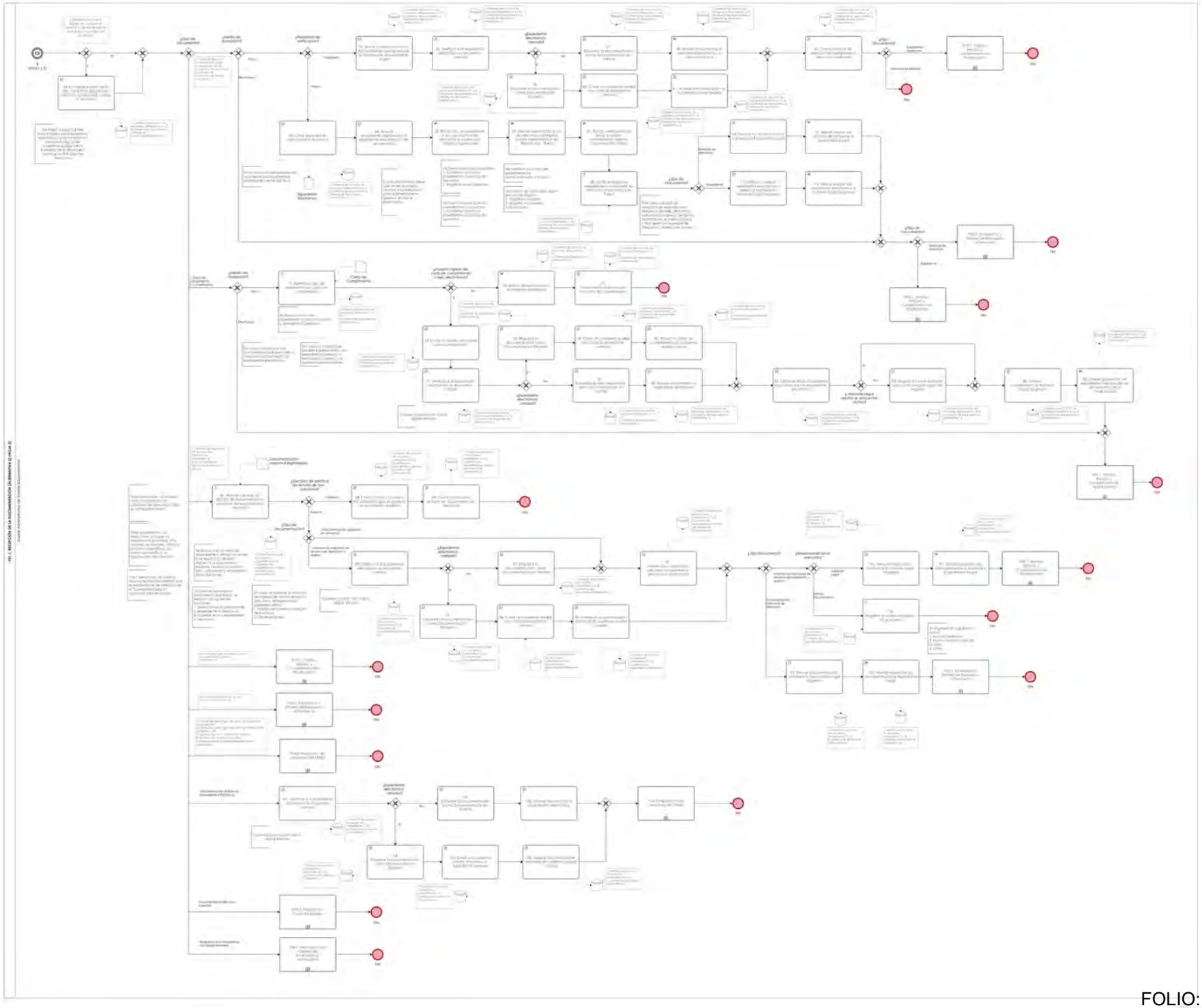
(Alternativa 2 - Flujo Técnico)


PO1.1: RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
Asistente Administrativo de OAF
INICIO
¿Medio de recepción?
Físico
Electrónico:
1. Sistema interconectado
2. Set de Servicios
1. Recepcionar la documentación
Documentación Recibida
A (Hoja 2)
2. Revisar que la documentación este completa y conforme
Documentación Revisada
Los documentos entregados deben cumplir con los requisitos mínimos requeridos para iniciar el trámite.
1 día antes de vencimiento del plazo
5. Alerta a Empresa Concesionaria o Usuario sobre subsanación de documento observado
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
3. Registrar documentos en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL e indicar observaciones
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
¿Se cuenta con dirección de correo de usuario o E/O remitente ?
SI
NO
FIN
Observado - Seguimiento de subsanación
4. Generar nro. de registro y rotular el Asiento Administrativo
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
¿Estado de Documento recibido?
Observado - Tratamiento Físico de Documento
6. Observar la documentación, estando cargo con sello "OBSERVACIÓN" y la fecha actual
Documentación Observada
7. Actualizar estado de documentación a Documento observado en plazo de subsanación
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
Plazo de Subsanación (2 días hábiles)
¿Presentó documentación?
SI
NO
8. Actualizar estado de documentación a "Documento Observado no Presentado"
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
FIN
9. Recibir la subsanación de la documentación
7
Acepción Conforme
10. Aceptar la documentación, rotularla original y cargo con sello "RECIBIDO" y la fecha actual
Documentación Conforme
¿Sede?
Provincia
Lima
RPA
11. Separar, digitalizar el documento y cargar doc digitalizado en las carpetas por tipo documentos
Se digitaliza con valor administrativo (Recibiendo firma) con firma digital y cargo los documentos en las carpetas por tipo documento (Rosan)
C (Hoja 4)
D (Hoja 4)
RPA
12. Revisar escrito, abrir carpetas, ver nuevo documento e identificar el tipo
¿Tipo de Documento?
1. Carta de Desistimiento
2. Solicitud de abierto por cargo
3. Solicitud de denuncia
13. Identificar el nro. de expediente o denuncia existe en el sistema
RPA
Se ingresa el tipo de documentacion, a partir de la carpeta donde se ubica dicho documento
14. Obtener ID de expediente PAS, caso especial o informes de evid. y verif. de sistema
RPA
15. Derivar documentacion del caso especial - expediente PAS o informes de evid. y verif. de sistema
RPA
16. Crear visita o de sesión de documentación y anexar documentos si solicitud en Sistema
RPA
Documentación adicional de expediente PAS
17. Obtener ID de expediente PAS
RPA
18. Derivar documentación a sistema
RPA
19. Derivar documentos a bandeja de usuario según tipo documental
Documentación digitalizada
¿Sede?
Provincia
Lima
En Paralelo
Tratamiento de Documentos Físicos
Tratamiento de Documentos Digitalizados
C (Hoja 4)
B (Hoja 2)

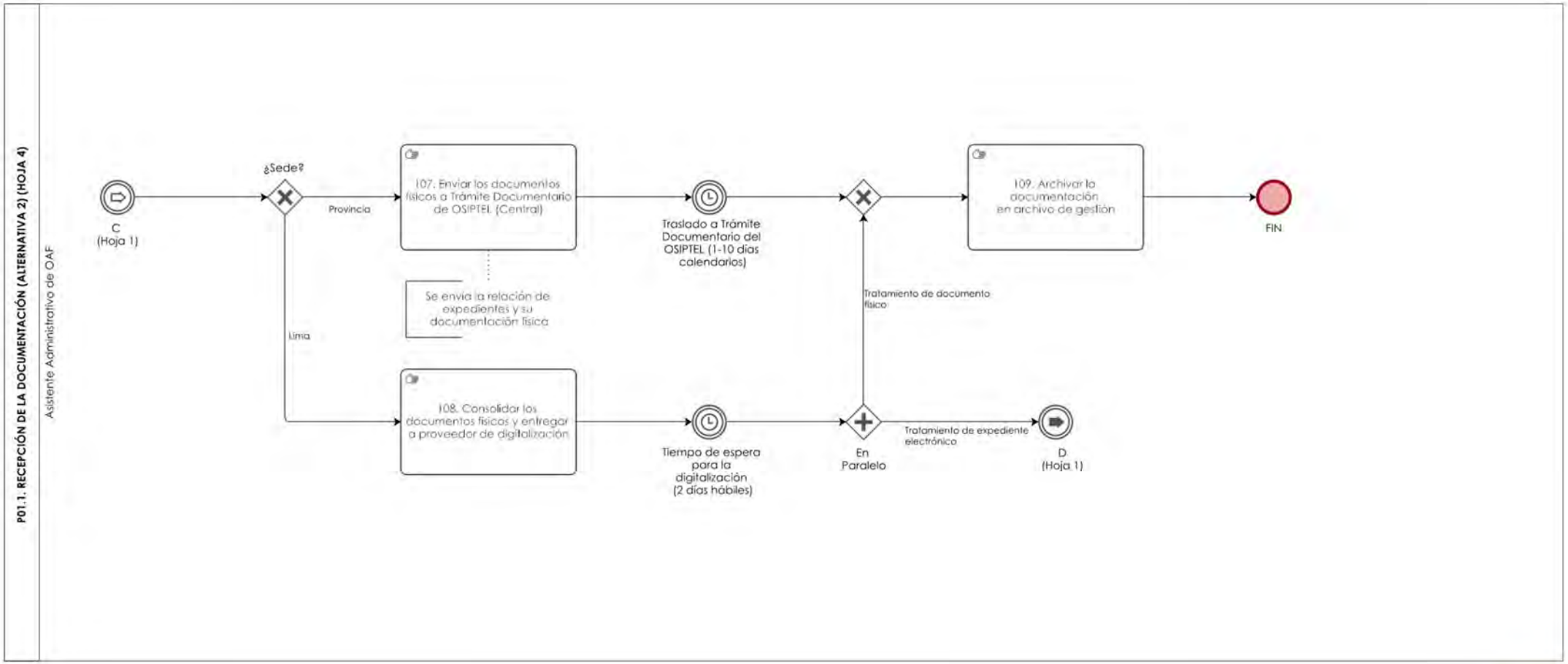
FOLIO: 885



FOLIO: 886



FOLIO: 887



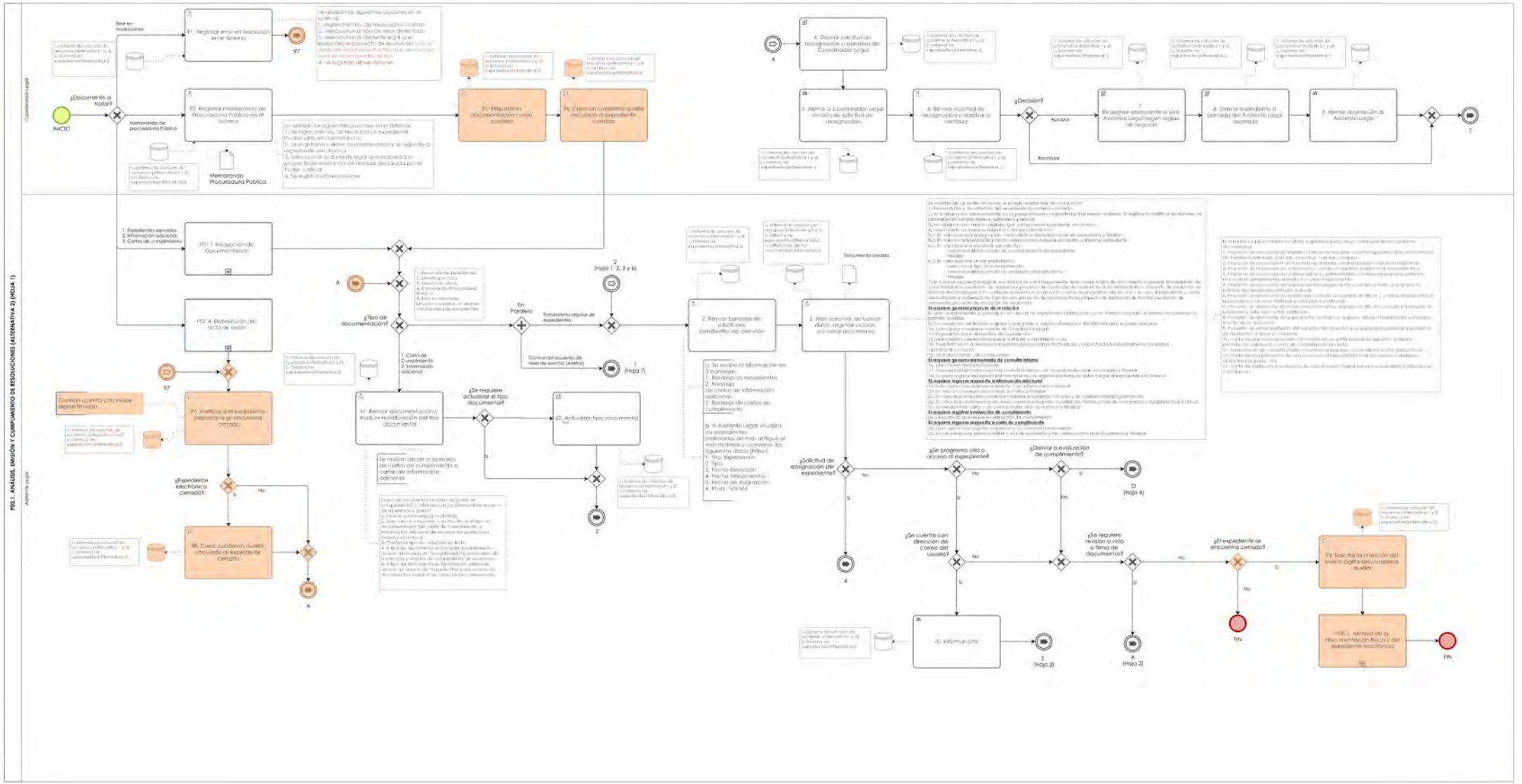
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 888

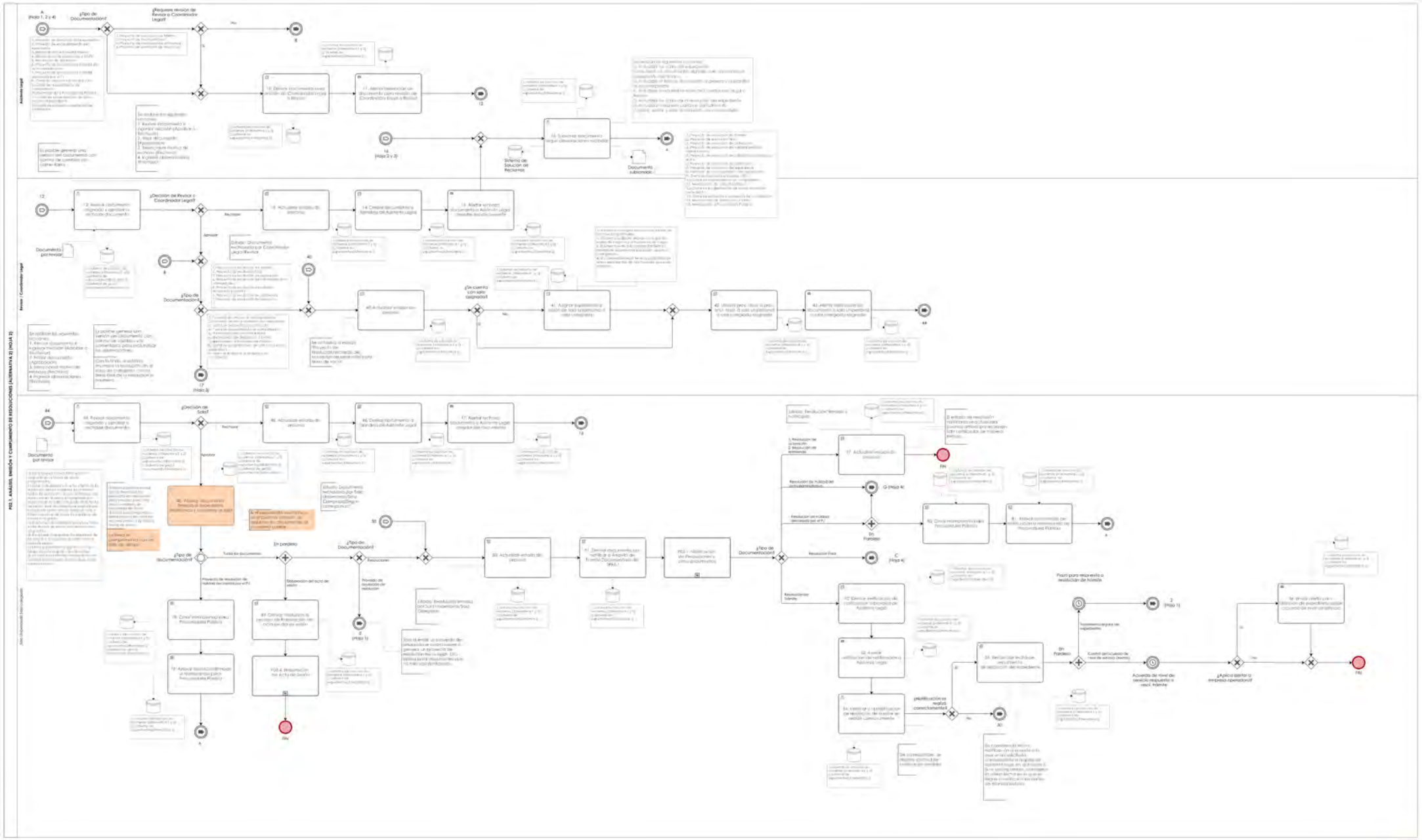
Diagrama de Proceso

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

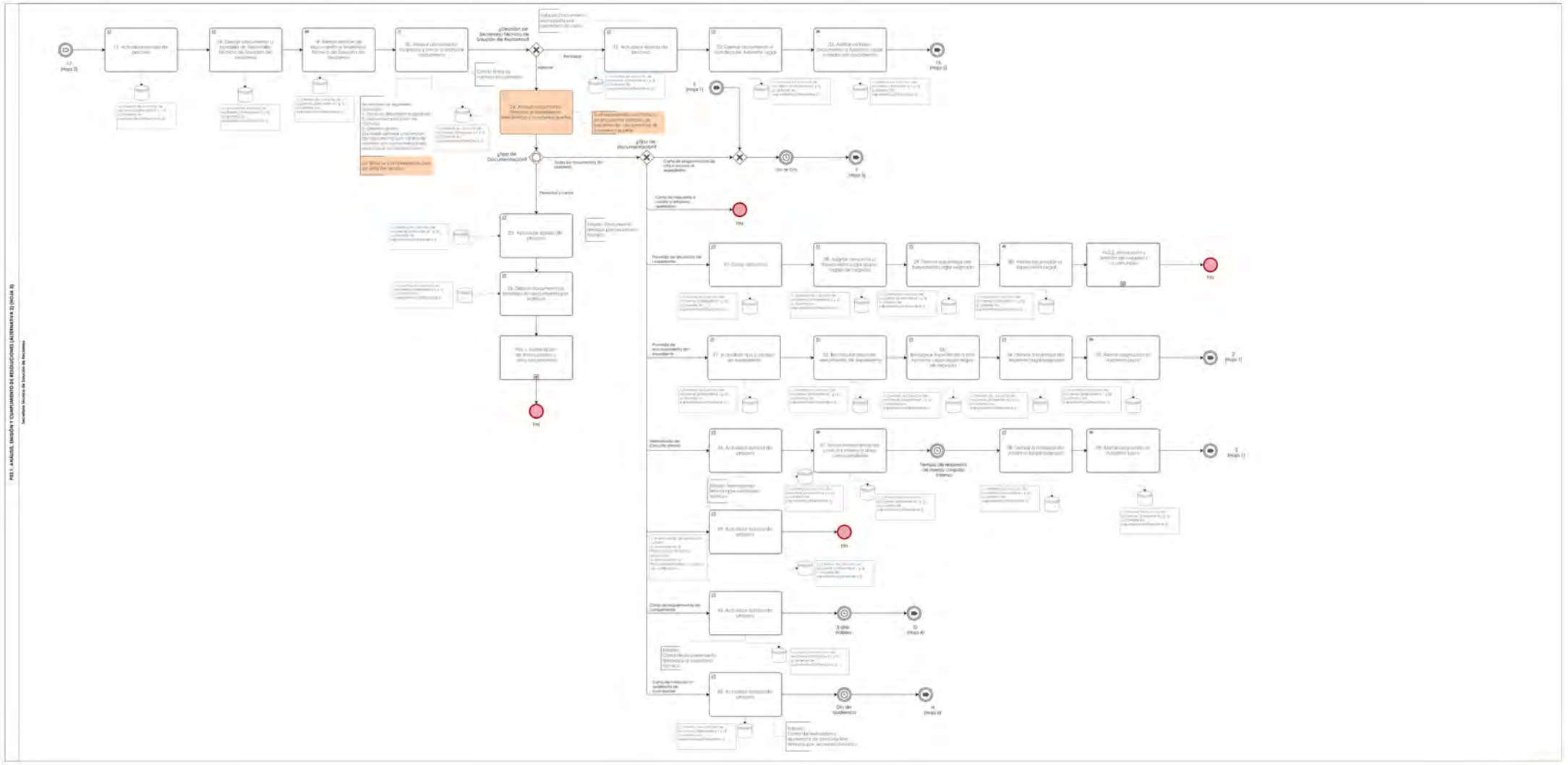
(Alternativa 2 - Flujo Técnico)


P02.1. ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
Coordinador Legal
Asistente Legal
INICIO
¿Documento a tratar?
Memorando de procuraduría Pública
Memorando Procuraduría Pública
Error en resoluciones
P1. Registrar error en Resolución en el Sistema
P2. Registrar memorandos de Procuraduría Pública en el sistema
P5. Etiquetar la documentación como scaneado
P6. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado
4. Deposita solicitud de reasignación o cambio de Coordinador Legal
5. Alertar al Coordinador Legal revisión de solicitud de reasignación
6. Revisar solicitud de reasignación y aprobar o rechazar
¿Decisión?
Aprobar
Rechazar
7. Reasignar exitosamente a Una Asistente Legal luego de aprobar la solicitud de reasignación
8. Derivar expediente a bandeja del Asistente Legal asignado
9. Alertar asignación al Asistente Legal
1. Expedientes elevados
2. Información adicional
3. Cartas de cumplimiento
P01.1. Recepción de Documentación
P02.4. Elaboración de acta de visita
A
¿Tipo de documentación?
2 (Hoja 1, 2, 3 y 6)
En Paralelo
Tratamiento regular de expedientes
Control del tiempo de nivel de servicio (Alerta)
1 (Hoja 7)
1. Carta de Cumplimiento
2. Información adicional
A1. Revisar documentación y evaluar modificación del tipo documental
¿Se requiere actualizar el tipo documental?
Se revisan desde la bandeja de cartas de cumplimiento o cartas de información adicional
A2. Actualizar tipo documental
2
2. Revisar bandeja de solicitudes pendientes no atendidas
3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento
Documento creado
a. Se recibe la información en 3 bandejas:
1. Bandeja de excedentes
2. Bandeja de cartas de información adicional.
3. Bandeja de cartas de cumplimiento
b. El Asistente Legal visualiza los expedientes ordenados de más antiguo al más reciente y visualiza las siguientes datos (filtros):
1. Nro. Expediente
2. Tipo
3. Fecha Elevación
4. Fecha Vencimiento
5. Fecha de Asignación
6. Rival. Interés
¿Solicitud de asignación del expediente?
¿Se programa cita o acceso al expediente?
¿Derivar a evaluación de cumplimiento?
D (Hoja 4)
¿Se cuenta con dirección de correo del usuario?
¿Se requiere revisión o visto o firma de documentos?
¿El expediente se encuentra cerrado?
FIN
P3. Solicita la creación del predio digital del ciudadano auxiliar
P04.1. Archivo de la documentación física y del expediente electrónico
FIN
P5. Informar cita
3 (Hoja 3)
A (Hoja 2)
Crear un cuaderno con índice digital firmado
P1. Verificar si el expediente presenta o se encuentra Cerrado
¿Expediente electrónico cerrado?
P8. Crear cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado
A
Documentos a revisar
Se revisan cartas de cumplimiento o cartas de información adicional
Se revisan cartas de información adicional
Se revisan cartas de cumplimiento
Se revisan cartas de información adicional
Se revisan cartas de cumplimiento

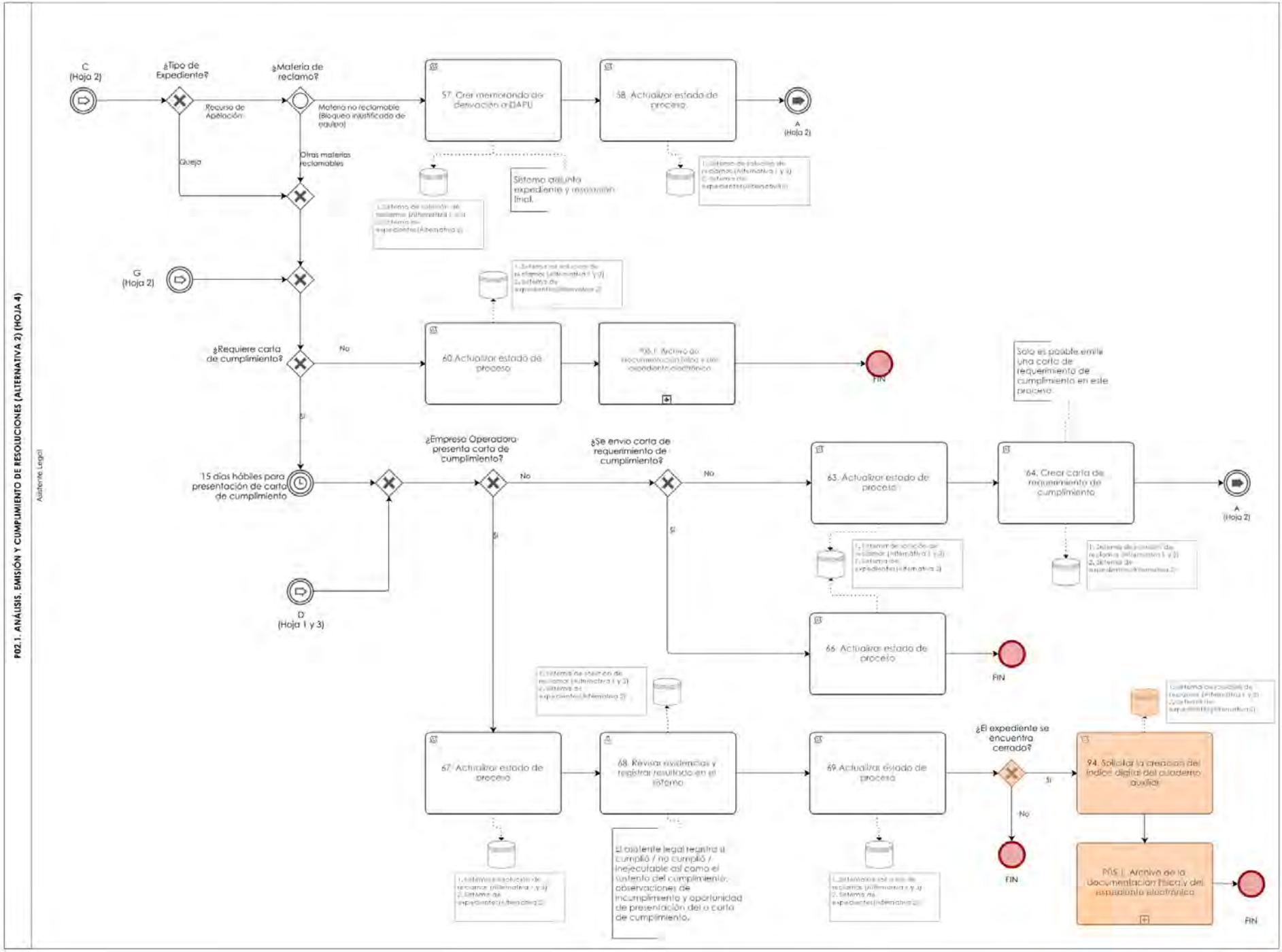
FOLIO: 890



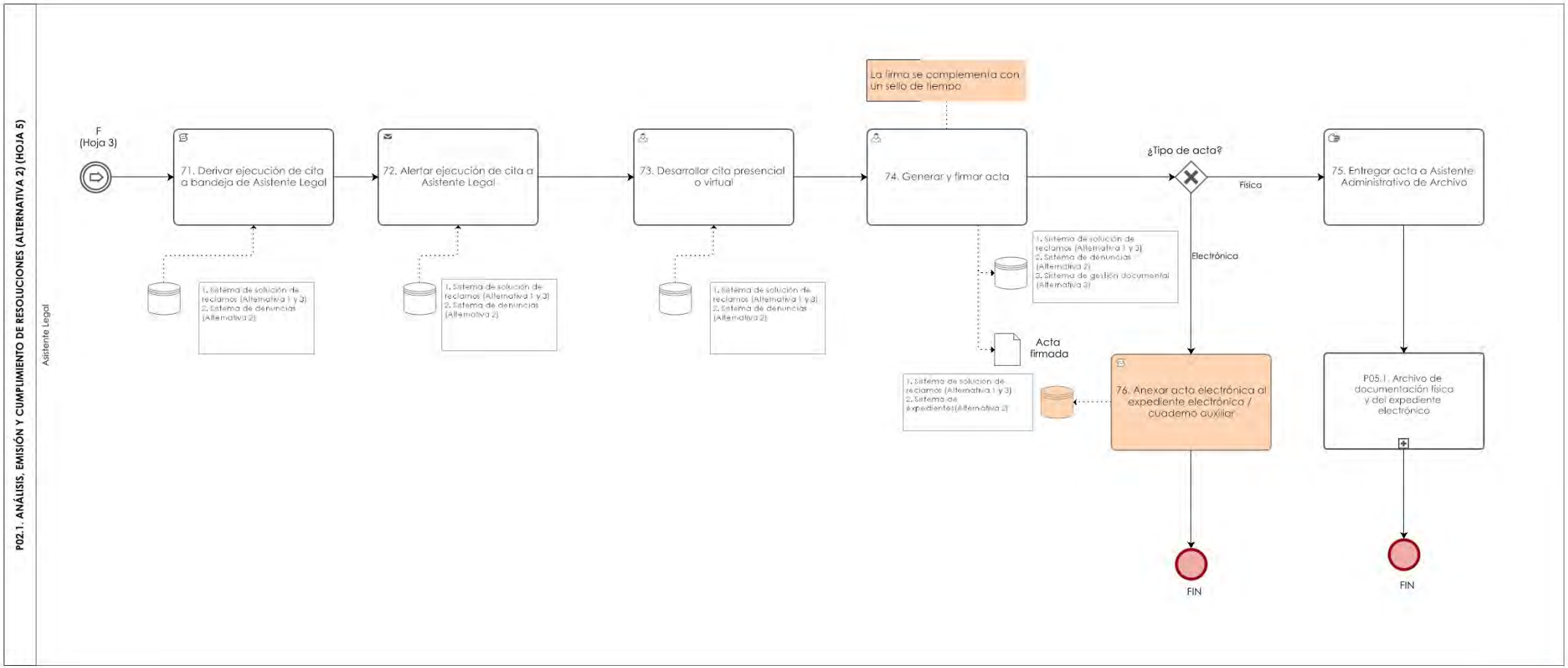
FOLIO: 891

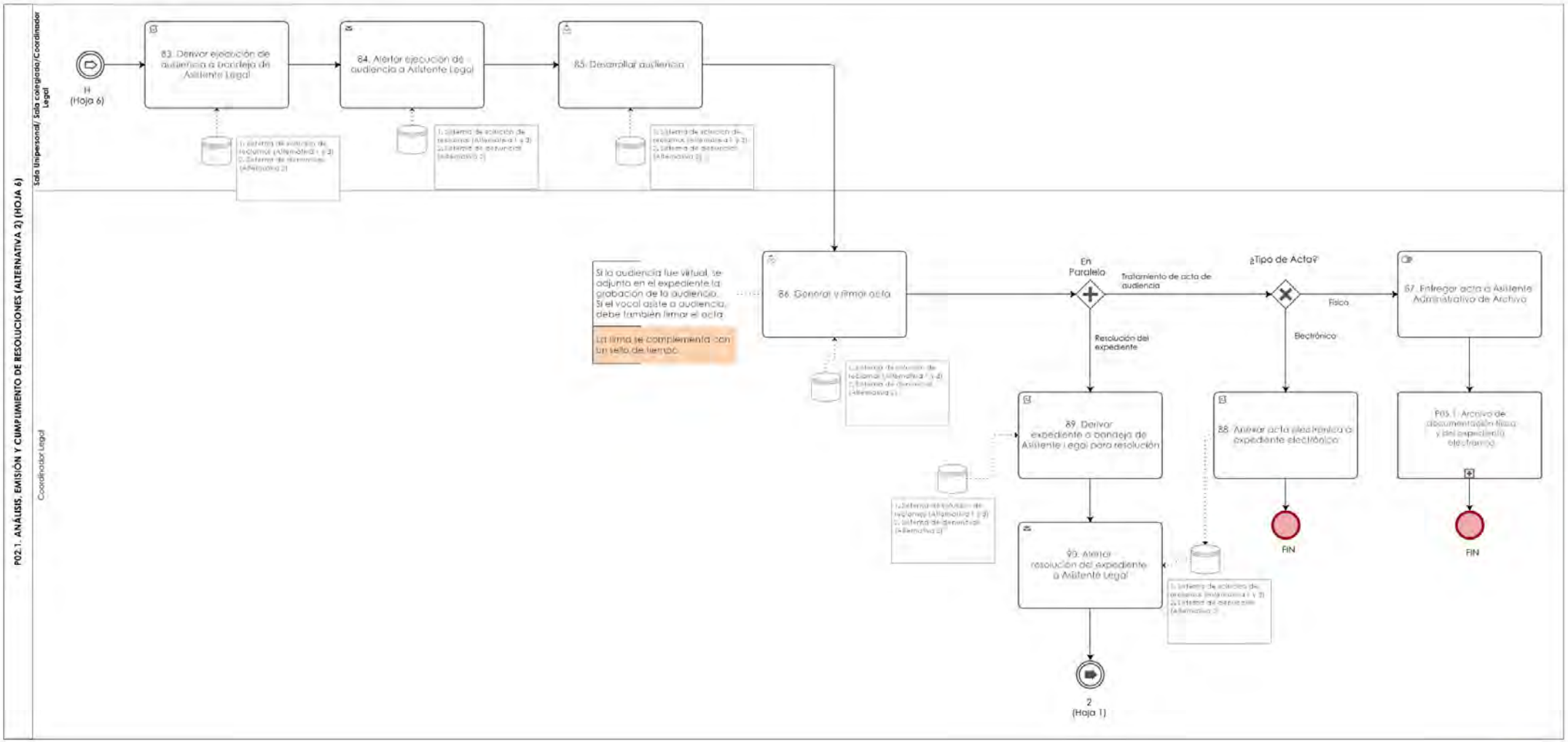


FOLIO: 892

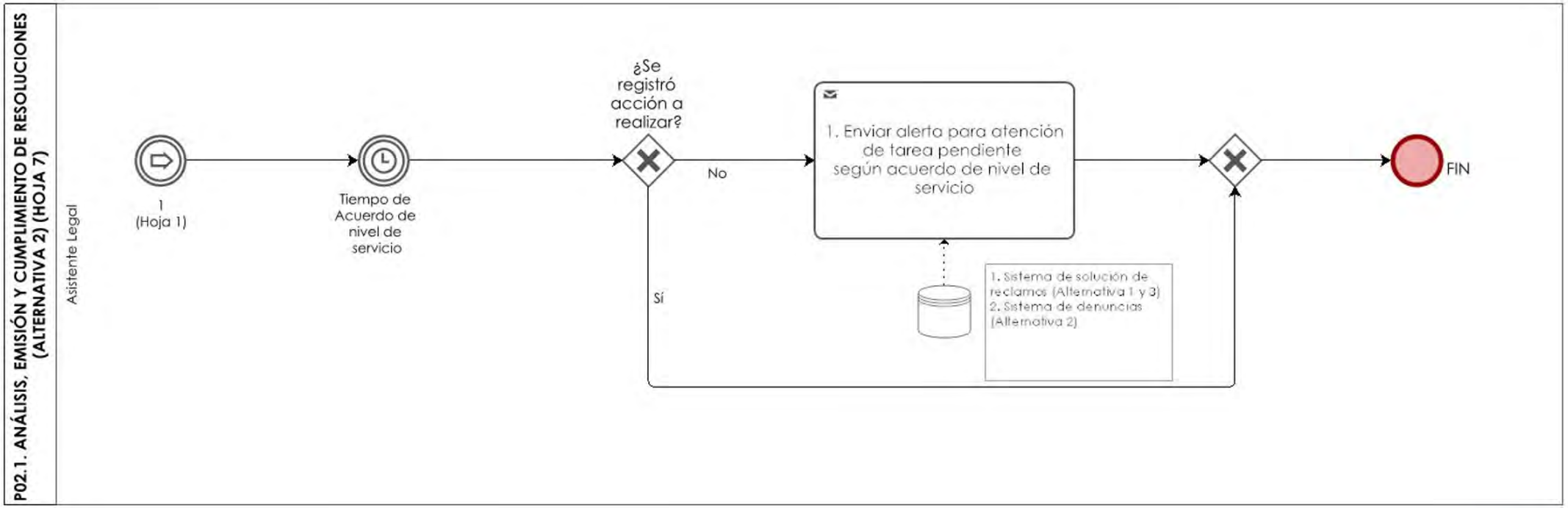

P02.1. ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (ALTERNATIVA 2) (HOJA 4)
Asistente Legal
C (Hoja 2)
¿Tipo de Expediente?
¿Materia de reclamo?
Recurso de Apelación
Queja
Materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo)
Otras materias reclamables
57. Crear memorando de derivación a DAPU
58. Actualizar estado de proceso
A (Hoja 2)
Sistema adjunta expediente y resolución final.
G (Hoja 2)
¿Requiere carta de cumplimiento?
No
60.Actualizar estado de proceso
FIN
Si
15 días hábiles para presentación de carta de cumplimiento
¿Empresa Operadora presenta carta de cumplimiento?
No
Si
¿Se envio carta de requerimiento de cumplimiento?
No
Si
63. Actualizar estado de proceso
64. Crear carta de requerimiento de cumplimiento
Solo es posible emitir una carta de requerimiento en este proceso.
A (Hoja 2)
D (Hoja 1 y 3)
66. Actualizar estado de proceso
FIN
67. Actualizar estado de proceso
68. Revisa evidencias y registrar resultado en el sistema
El asistente legal registra si cumplió / no cumplió / inejecutable así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación del o carta de cumplimiento.
69.Actualizar estado de proceso
¿El expediente se encuentra cerrado?
Si
No
FIN
94. Solicitar la creación del índice digital del cuaderno auxiliar
P05.1. Archivo de la documentación física y del expediente electrónico
FIN

FOLIO: 893


P02.1. ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (ALTERNATIVA 2) (HOJA 5)
Asistente Legal
F
(Hoja 3)
71. Derivar ejecución de cita a bandeja de Asistente Legal
72. Alertar ejecución de cita a Asistente Legal
73. Desarrollar cita presencial o virtual
74. Generar y firmar acta
La firma se complementa con un sello de tiempo
¿Tipo de acta?
Física
Electrónica
75. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)
2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)
3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Acta firmada
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)
2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)
76. Anexar acta electrónica al expediente electrónica / cuaderno auxiliar
P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico
FIN
FIN


P02.1. ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (ALTERNATIVA 2) (HOJA 6)
Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal
Coordinador Legal
H
(Hoja 6)
83. Derivar ejecución de audiencia a bandeja de Asistente Legal
84. Alertar ejecución de audiencia a Asistente Legal
85. Desarrollar audiencia
Si la audiencia fue virtual, se adjunta en el expediente la grabación de la audiencia.
Si el vocal asiste a audiencia, debe también firmar el acta
La firma se complementa con un sello de tiempo.
86. Generar y firmar acta
En Paralelo
Tratamiento de acta de audiencia
¿Tipo de Acta?
Físico
Electrónico
Resolución del expediente
87. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo
89. Derivar expediente a bandeja de Asistente Legal para resolución
88. Anexar acta electrónica a expediente electrónico
P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico
90. Alertar resolución del expediente a Asistente Legal
FIN
FIN
2
(Hoja 1)

FOLIO: 895

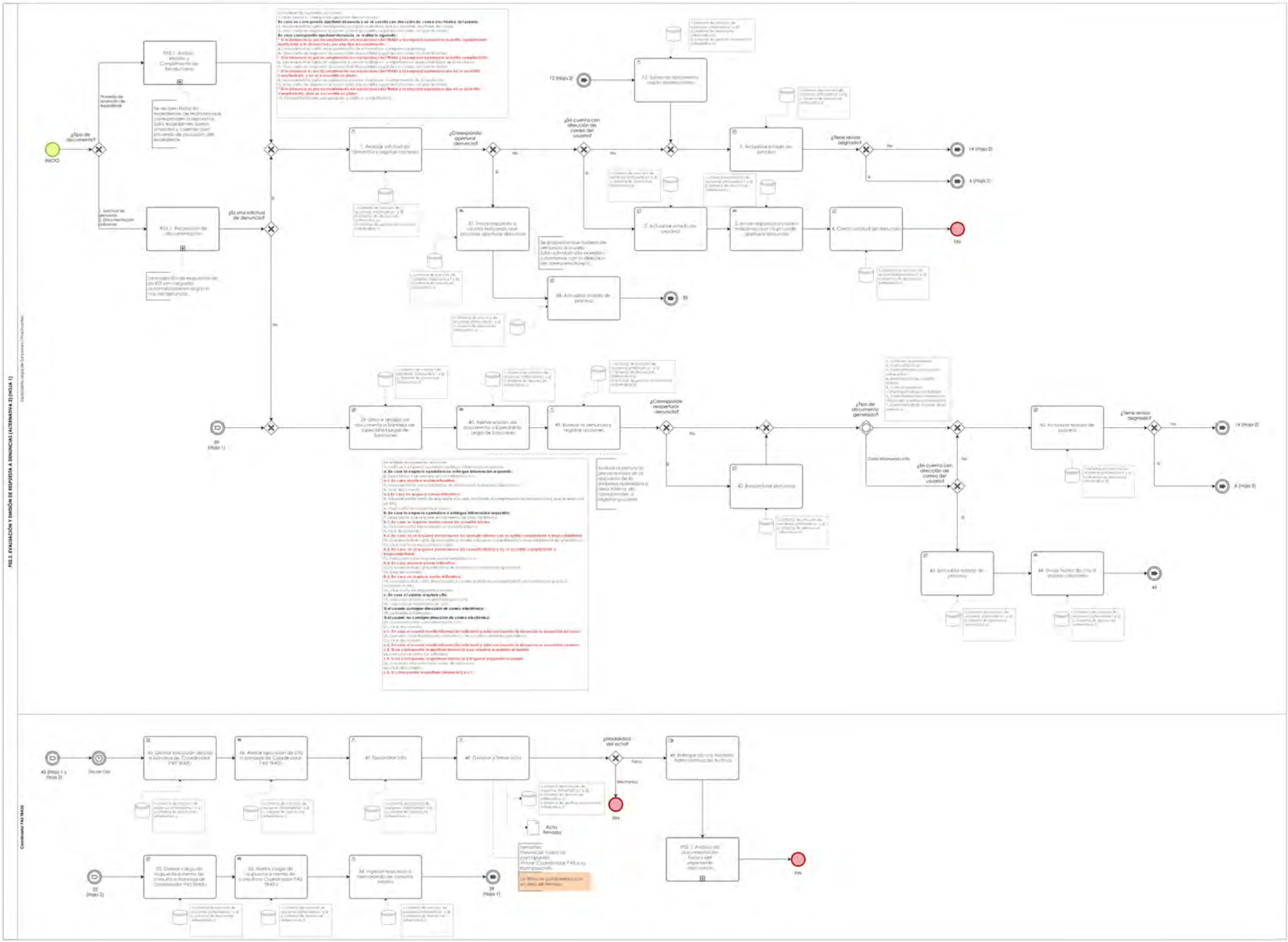


Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

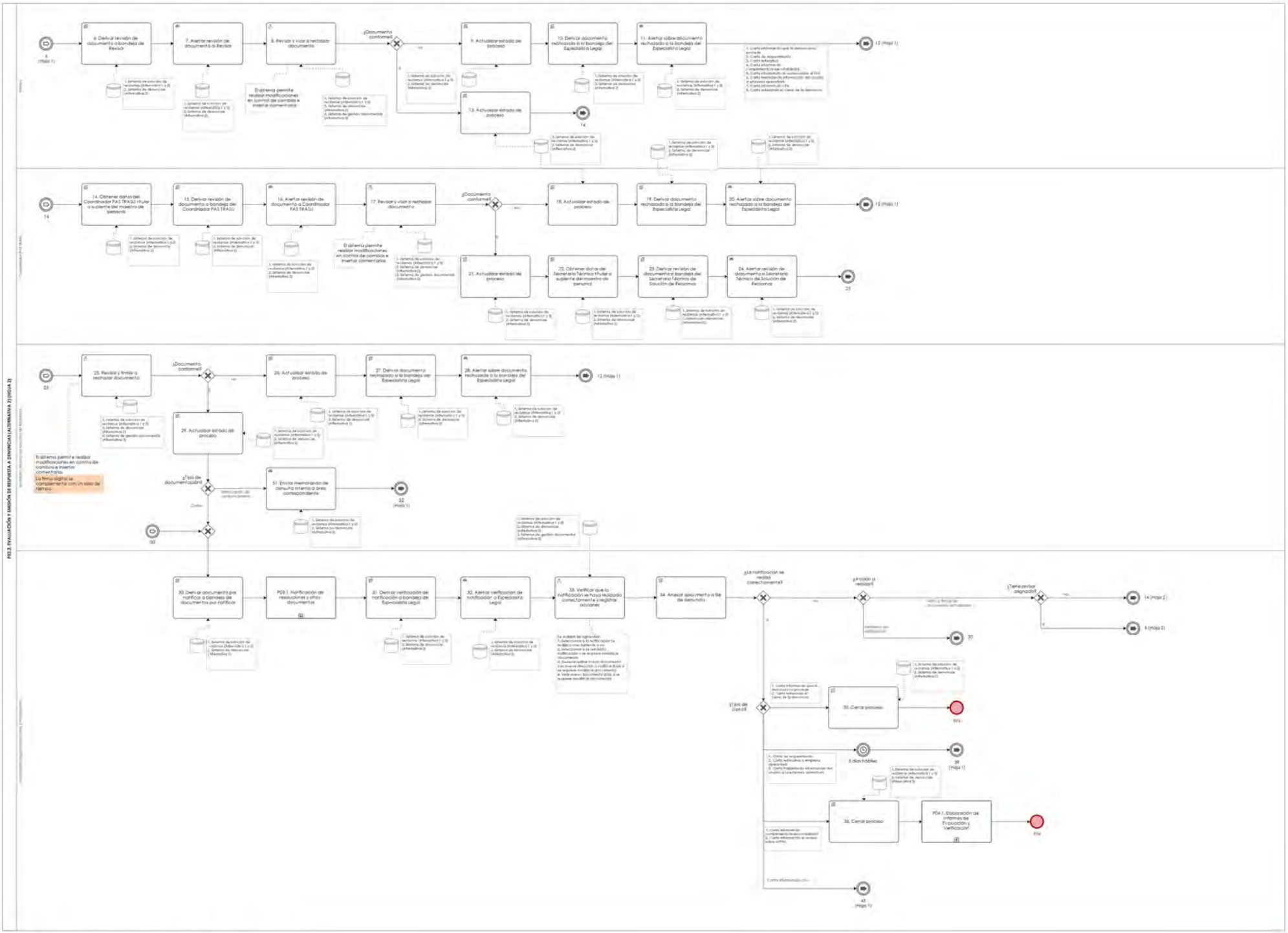
Diagrama de Proceso

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 2 - Flujo Técnico)


PDS 2. EVALUACIÓN Y EMISIÓN DE RESPUESTA A DENUNCIAS (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
Coordinador PAS TRASI
INICIO
¿Tipo de documento?
P03.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Proveído de Emisión de Resolución
Se reciben Actas de resoluciones de medidas cautelares correspondan la denuncia. Datos excepciones fueron privadas y cuentan con proveído de emisión del resolución.
1. Escrito de denuncia 2. Documentación adicional
P01.1. Recepción de documentación
La recepción de expedientes de las IES son cargados automáticamente según el reglamento...
¿Es una solicitud de denuncia?
1. Analizar solicitud sin documento y registrar motivos
¿Corresponde apertura denuncia?
¿Se cuenta con dirección de correo del usuario?
¿Tiene revisor asignado?
No
Si
14 (Hoja 2)
6 (Hoja 2)
12 (Hoja 2)
12. Subsanar documento sin observaciones
5. Actualizar estado del periodo
30. Inicio requerido a usuario indicando que procede aperturar denuncia
2. Activar estado de periodo
3. Enviar requerimiento usuario indicando que no procede aperturar denuncia
4. Cierre solicitud sin denuncia
FIN
Se proporciona un historial de denuncias anteriores. Esta información sólo se emitirá si cuentamos con la dirección de correo electrónico.
48. Activar estado de periodo
35
39 (Hoja 1)
29. Derivar revisión de documento a Asesoría de Especialista Legal de Sanciones
40. Asignar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones
41. Evaluar la denuncia y registrar acciones
¿Corresponde requerirle denuncia?
No
Si
42. Requerimiento denuncia
Evaluar la denuncia previa revisión de la resolución de la primera autoridad o área interna del consultado, y registrar acciones
¿Tipo de documento generado?
Carta Información cita
¿Se cuenta con dirección de correo del usuario?
43. Actualiza estado de proceso
44. Envía fecha de cita o motivo observado
45
30. Actualizar estado de proceso
¿Tiene revisor asignado?
14 (Hoja 2)
6 (Hoja 2)
45 (Hoja 1 y Hoja 2)
Diario Cita
46. Asistir asesoría en Cita a Asesoría de Cuadernillo PAS TRASI
47. Sesionar Cita
48. Cerrar y Firma acta
¿Modalidad del acta?
Física
Electrónica
49. Entregar acta a la Asistente Administrativa de Archivo
Acta firmada
Recordar: Preparar todos los participantes. Enviar Cuadernillo PAS a su disposición.
La fecha se comprometerá con un plazo de tiempo.
FIN
PDS 3. Archivo de documentación física y del expediente electrónico
52. Derivar cargo de respuesta a memo de consulta a Asesoría de Cuadernillo PAS TRASI
53. Asistir cargar de respuesta a memo de consulta a Cuadernillo PAS TRASI
54. Ingresar respuesta a memorando de consulta interno
39 (Hoja 1)
52 (Hoja 2)

FOLIO: 898



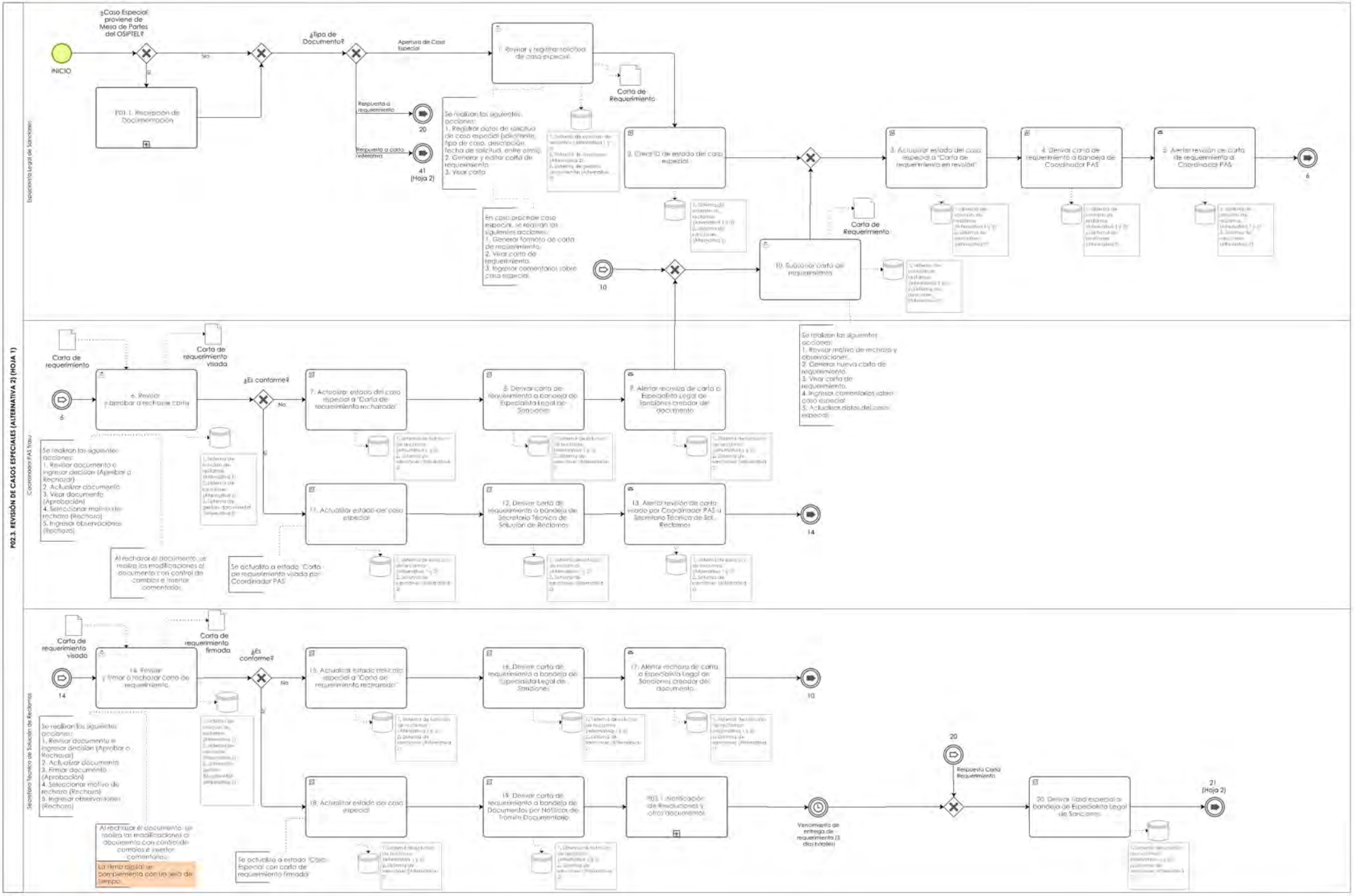
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 899

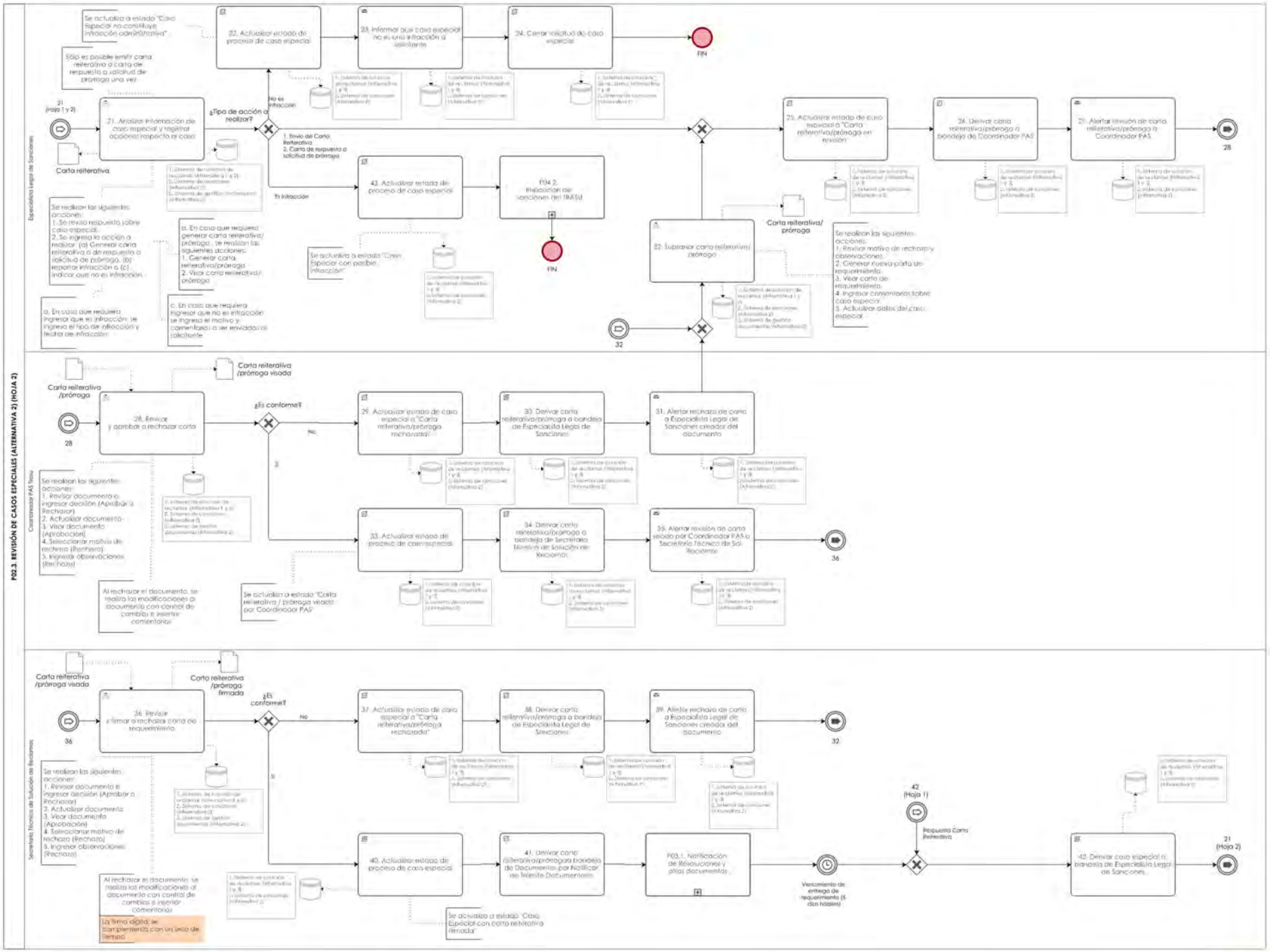
Diagrama de Proceso

P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 2 - Flujo Técnico)


P02.3. REVISIÓN DE CASOS ESPECIALES (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS Trau
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
¿Caso Especial proviene de Mesa de Partes del OSIPTEL?
INICIO
SI
NO
P03. 1. Recepción de Documentación
¿Tipo de Documento?
Apertura de Caso Especial
Respuesta a requerimiento
Respuesta a carta referativa
20
41 (Hoja 2)
1. Revisar y registrar solicitud de caso especial
Carta de Requerimiento
Se realizan las siguientes acciones:
1. Registrar datos de solicitud de caso especial (solicitante, tipo de caso, descripción, fecha de solicitud, entre otros).
2. Generar y editar carta de requerimiento.
3. Visar carta.
En caso proceda caso especial, se realizan las siguientes acciones:
1. Generar formato de carta de requerimiento.
2. Visar carta de requerimiento.
3. Ingresar comentarios sobre caso especial.
2. Cierre ID de estado del caso especial
3. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento en revisión"
4. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Coordinador PAS
5. Alertar revisión de carta de requerimiento a Coordinador PAS
6
10
10. Subscribir carta de requerimiento
Carta de Requerimiento
Carta de requerimiento
Carta de requerimiento visada
6
6. Revisar y aprobar o rechazar carta
¿Es conforme?
No
SI
Se realizan las siguientes acciones:
1. Revisar documento o ingresar decisión (Aprobar o Rechazar)
2. Actualizar documento
3. Visar documento (Aprobación)
4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo)
5. Ingresar observaciones (Rechazo)
7. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada"
8. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones
9. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento
Se realizan las siguientes acciones:
1. Revisar motivo de rechazo y observaciones.
2. Generar nueva carta de requerimiento.
3. Visar carta de requerimiento.
4. Ingresar comentarios sobre caso especial
5. Actualizar datos del caso especial
11. Actualizar estado del caso especial
12. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos
13. Alertar revisión de carta visado por Coordinador PAS a Secretario Técnico de Sol... Reclamos
14
Al rechazar el documento, se realiza las modificaciones al documento con control de cambios e insertar comentarios.
Se actualiza a estado "Carta de requerimiento visada por Coordinador PAS"
Carta de requerimiento visada
Carta de requerimiento firmada
14
14. Revisar y firmar o rechazar carta de requerimiento
¿Es conforme?
No
SI
Se realizan las siguientes acciones:
1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar)
2. Actualizar documento
3. Firmar documento (Aprobación)
4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo)
5. Ingresar observaciones (Rechazo)
15. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada"
16. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones
17. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento
10
18. Actualizar estado del caso especial
19. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Documentos por Notificar de Trámite Documentario
P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos
Vencimiento de entrega de requerimiento (3 días hábiles)
20
Respuesta Carta Requerimiento
20. Derivar Caso especial a bandeja de Especialista Legal de Sanciones
21 (Hoja 2)
Al rechazar el documento, se realiza las modificaciones al documento con control de cambios e insertar comentarios.
La firma digital se complementa con un sello de tiempo.
Se actualiza a estado "Caso Especial con carta de requerimiento firmada"

FOLIO: 901



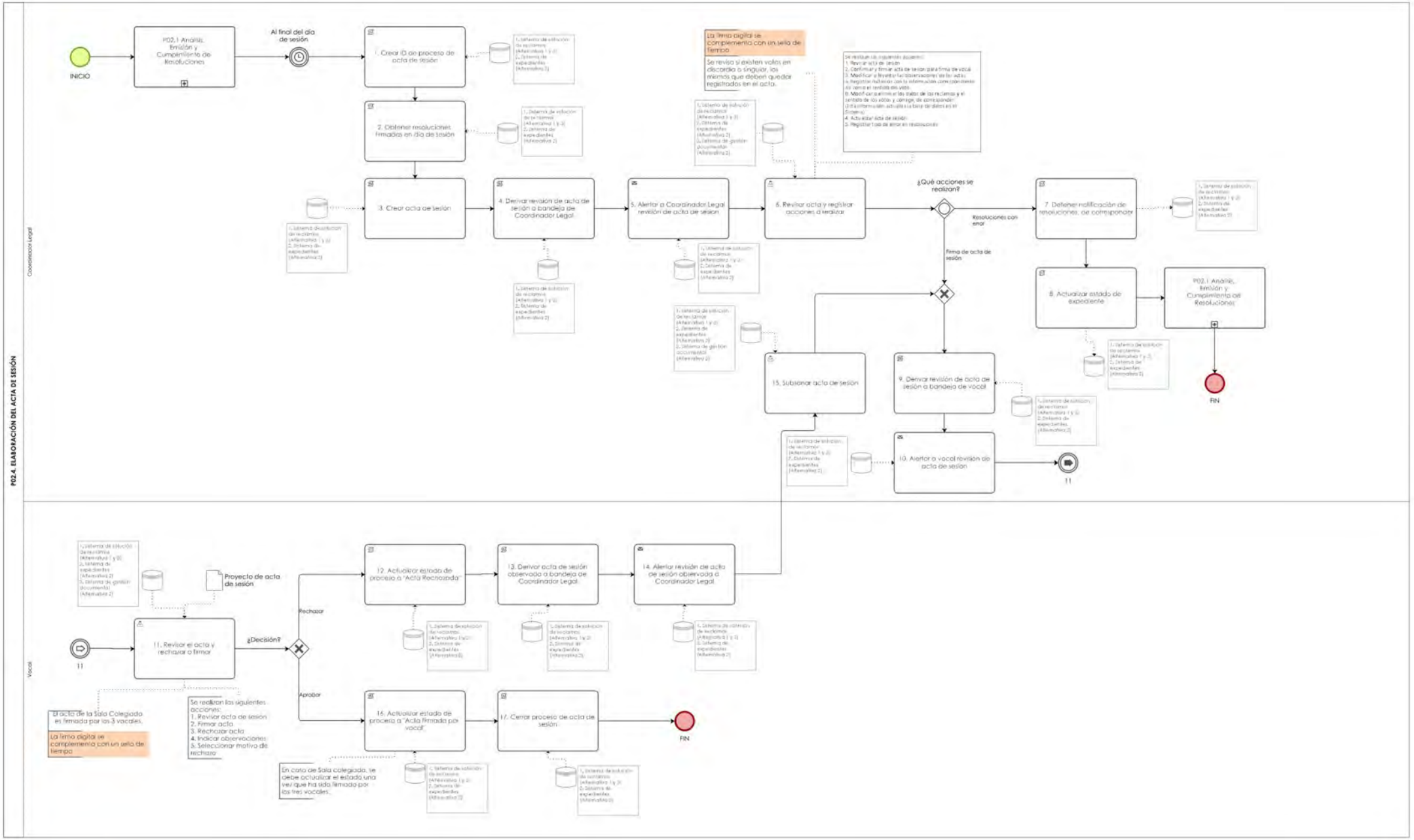
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 902

Diagrama de Proceso

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 2 - Flujo Técnico)



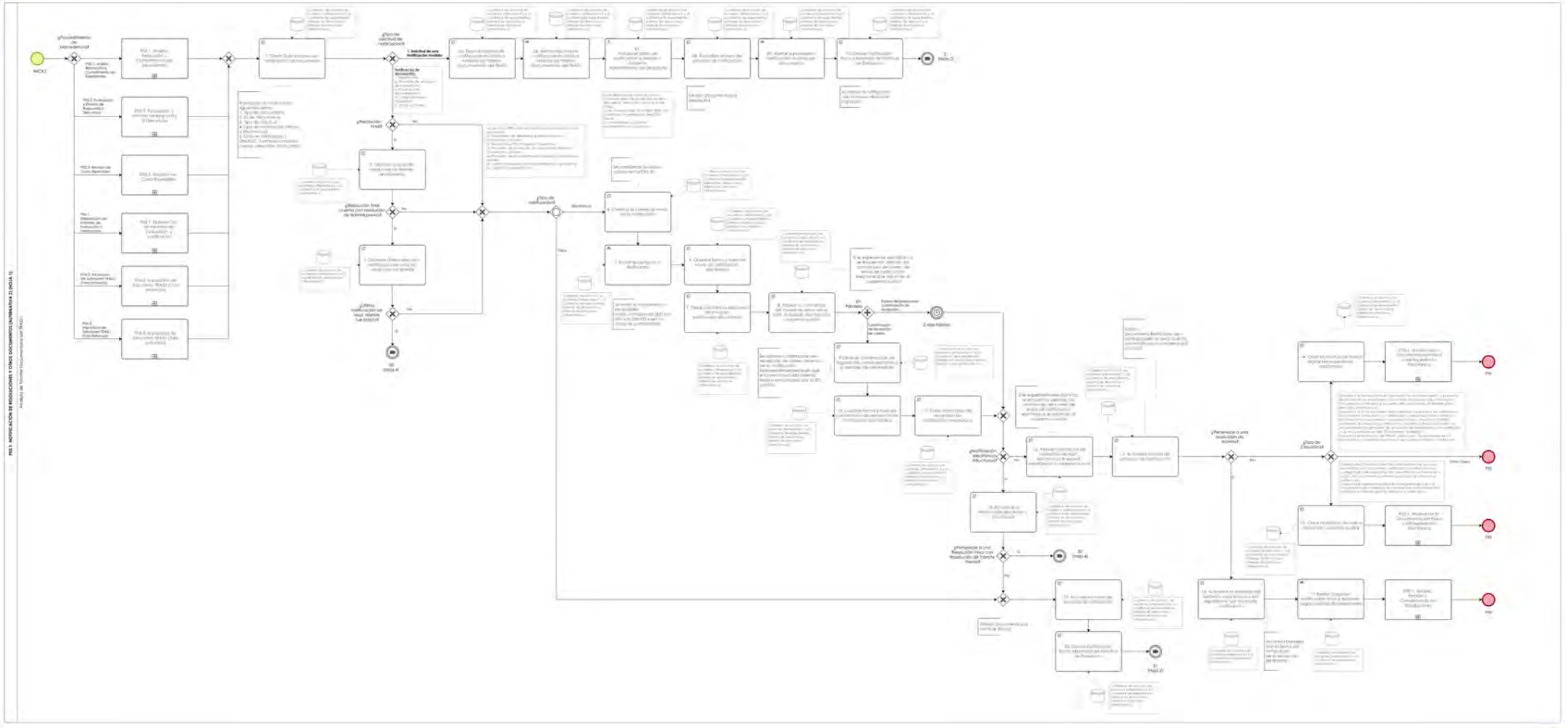
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 904

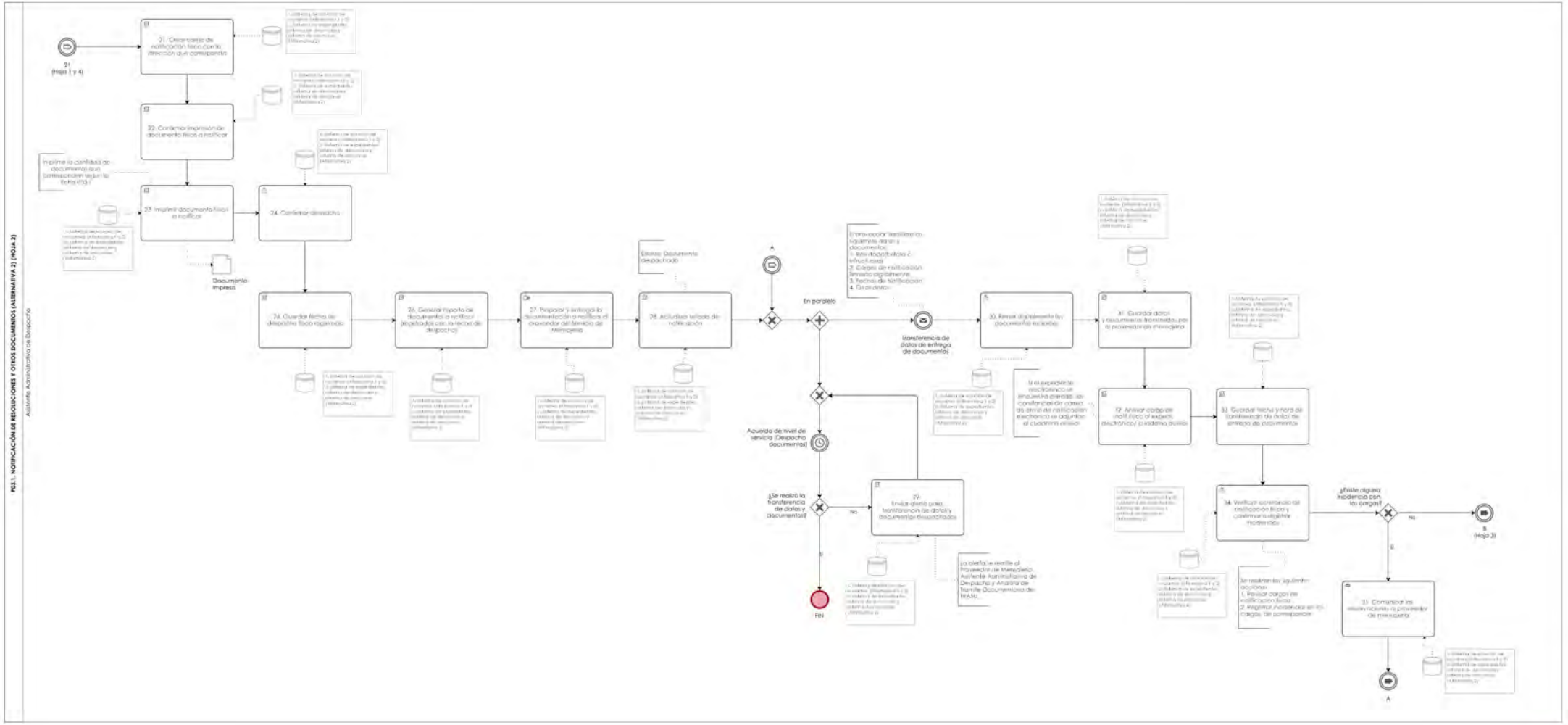
Diagrama de Proceso

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

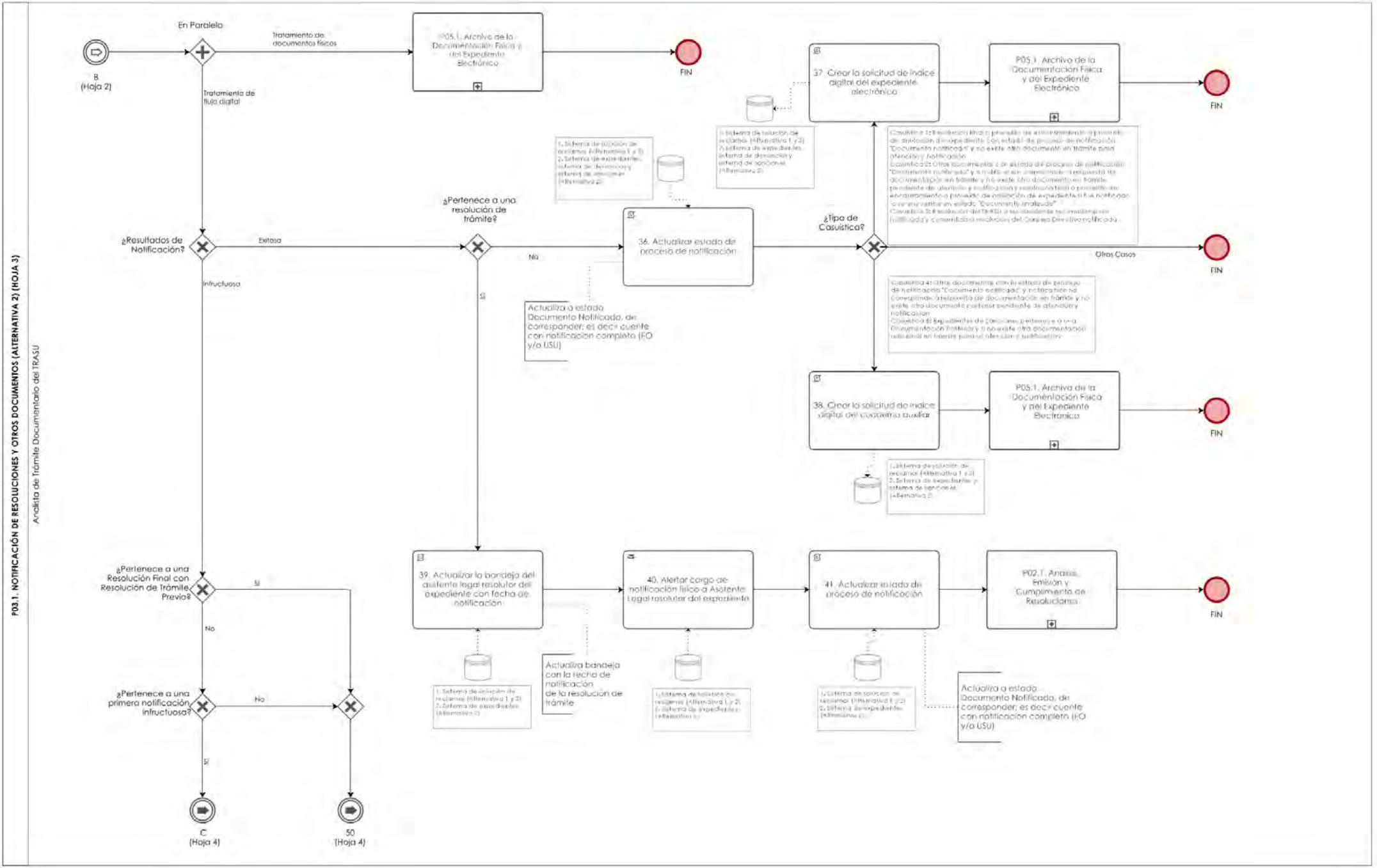
(Alternativa 2 - Flujo Técnico)



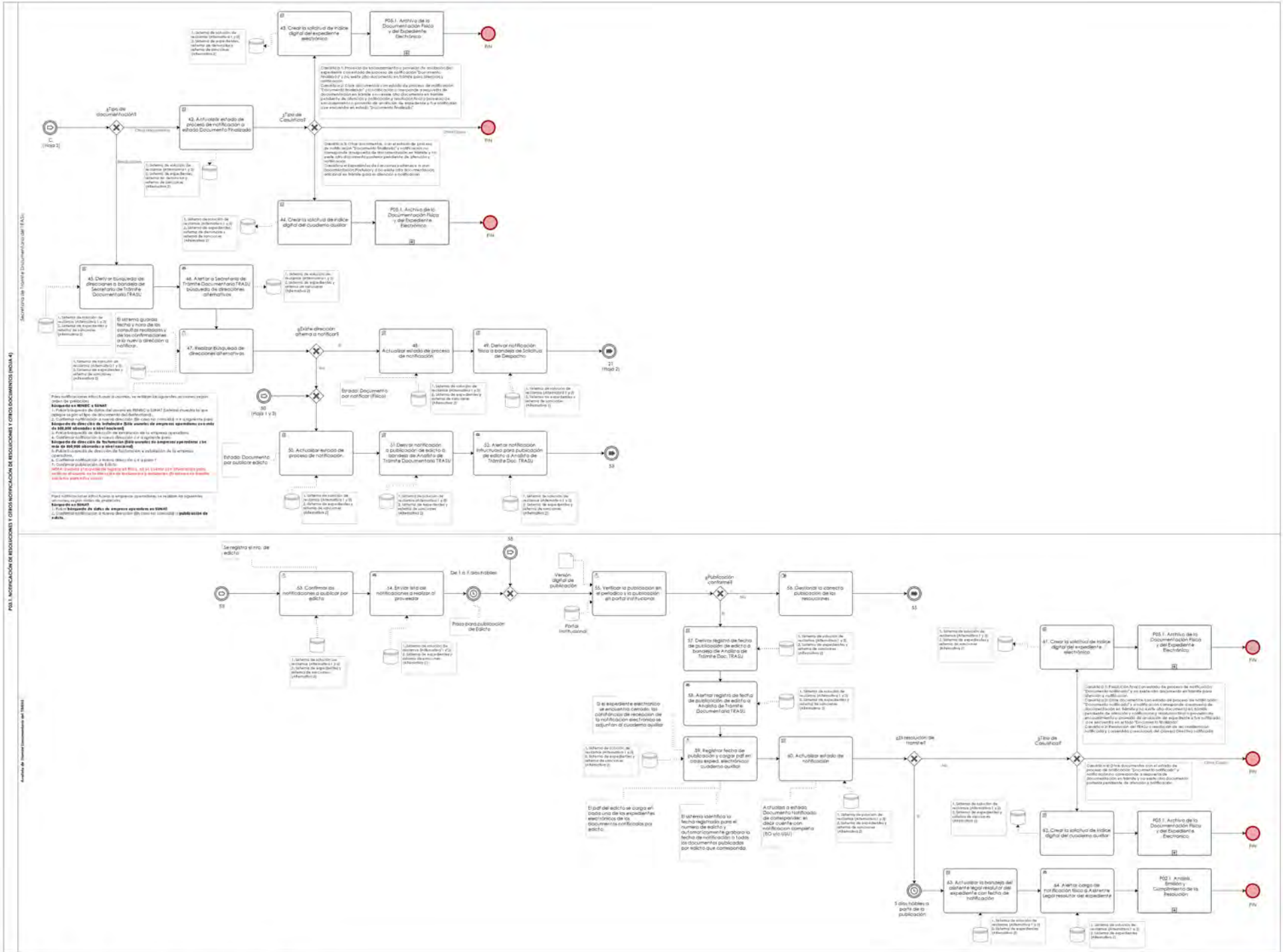
FOLIO: 906


P03.1. NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES Y OTROS DOCUMENTOS (ALTERNATIVA 2) (HOJA 2)
Asistente Administrativo de Despacho
21 (Hoja 1 y 4)
31. Crear cargo de notificación física con la dirección que corresponda
32. Confirmar impresión de documentos físicos a notificar
Imprime la cantidad de documentos que corresponden según la ficha (P03.)
33. Imprimir documento físico a notificar
Documento impreso
24. Confirmar despacho
28. Guardar fecha de despacho físico registrado
26. Generar reporte de documentos a notificar (registrados con la fecha de despacho)
27. Preparar y entregar la documentación a notificar al proveedor del servicio de Mensajería
28. Actualizar estado de notificación
Elabora: Documento Despachado
A
En paralelo
Transferencia de datos de entrega de documentos
En la transferencia se debe incluir los siguientes datos y documentos:
1. Resolución(es) o Informe(s)
2. Cargos de notificación firmados digitalmente
3. Fechas de Notificación
4. Otros datos
30. Firmar digitalmente los documentos escaneados
31. Guardar datos y documentos firmados por el proveedor de mensajería
Si el expediente es electrónico, se encuentra cerrado, se confirma el caso, se envía la notificación electrónica se adjunta el cuaderno cerrado
32. Anexar cargos de notif. físico al expediente electrónico y pendiente público
33. Guardar fecha y hora de transferencia de datos de entrega de documentos
Acuerdo de nivel de servicio (Despacho documentos)
¿Se realizó la transferencia de datos y documentos?
No
29. Enviar alerta para transferencia de datos y documentos faltantes
La alerta se enviará al Proveedor de Mensajería, Asistente Administrativo de Despacho y Analista de Trámite Documentario de TRASU
Si
FIN
34. Verificar conformidad de notificación física y confirmar la misma/ Incidencias
Se realizan las siguientes acciones:
1. Anexar cargos de notificación física
2. Registrar incidencias en los cargos de correspondan
¿Existe alguna incidencia con los cargos?
No
Si
B (Hoja 3)
35. Comunicar las incidencias al proveedor de mensajería
A

FOLIO: 907


P03.1. NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES Y OTROS DOCUMENTOS (ALTERNATIVA 2) (HOJA 3)
Analista de Trámite Documentario del TRASU
En Paralelo
B
(Hoja 2)
Tratamiento de documentos físicos
Tratamiento de flujo digital
P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
FIN
¿Resultados de Notificación?
Exitosa
Infructuosa
¿Pertenece a una resolución de trámite?
No
Si
36. Actualizar estado de proceso de notificación
Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificación completa (FO y/o USU)
¿Tipo de Casuística?
Otros Casos
37. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico
38. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar
¿Pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo?
¿Pertenece a una primera notificación infructuosa?
C
(Hoja 4)
50
(Hoja 4)
39. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación
Actualiza bandeja con la fecha de notificación de la resolución de trámite
40. Alertar cargo de notificación física a Asistente Legal resolutor del expediente
41. Actualizar estado de proceso de notificación
Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificación completa (FO y/o USU)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

FOLIO: 908



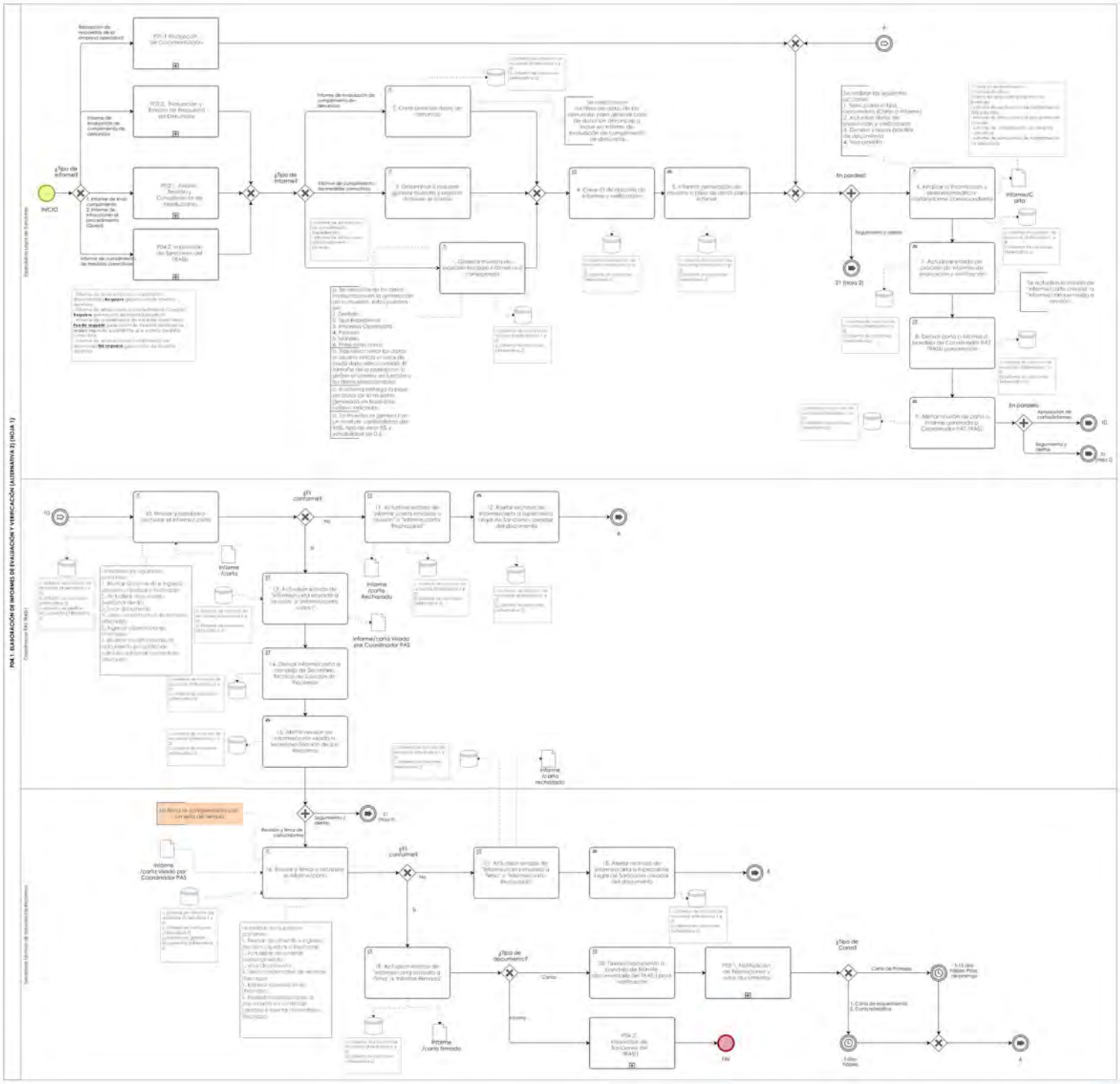
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

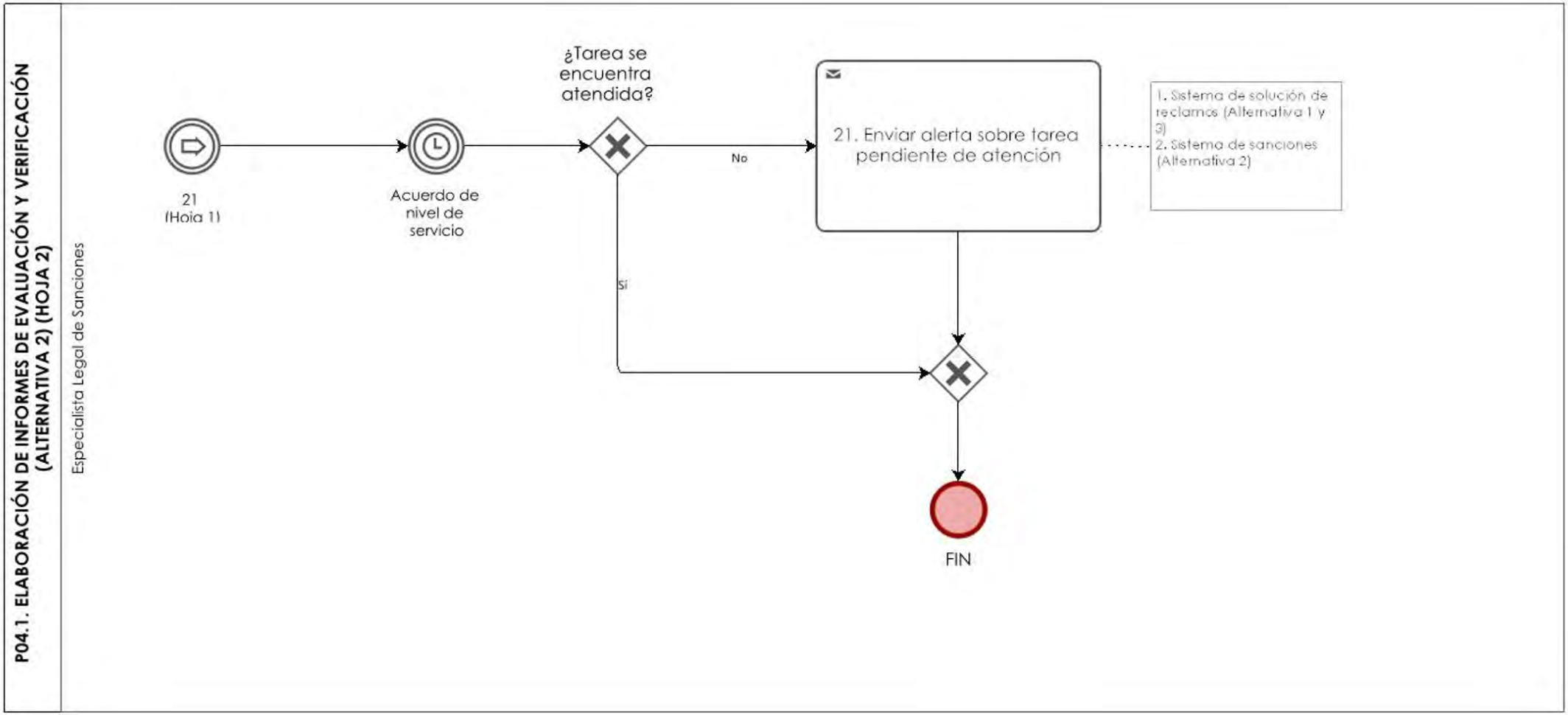
FOLIO: 909

Diagrama de Proceso

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 2 - Flujo Técnico)


PAS 1: ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
Especialista Legal de Fiscalización
Coordinador PAS TRASU
Secretaria Técnica de Procedimientos Sancionadores
INICIO
¿Tipo de informe?
1. Informe de incumplimiento
2. Informe de infracciones al procedimiento (Query)
Informe de cumplimiento de medidas correctivas
Informe de evaluación de cumplimiento de denuncia
Informe de evaluación de cumplimiento de denuncia
PS1: Recepción de Documentación
PD2.2: Evaluación y Emisión de Requerimiento Denuncias
PD2.1: Análisis, Revisión y Cumplimiento de resoluciones
PD4.2: Imposición de Sanciones (ref. EASU)
¿Tipo de informe?
Informe de Cumplimiento de medidas correctivas
2. Crear/ generar datos de denuncia
3. Determinar si requiere generar medidas y registrar archivos al sistema
5. Generar inventario de expedientes para el Informe (vía consejero)
4. Crear ID de registro de informe y verificación
6. Inicio/ generación de informe o Carta de cierre para el Final
En paralelo:
Seguimiento y cierre
21 (Hoja 2)
Se realizan los siguientes actividades:
1. Tomar datos en hoja, documentos, (Carta o Informe)
2. Actualizar datos de impresión y verificación
3. Cambio y Nueva Bandeja de documento
4. Vista previa
5. Anticipar la Promoción y detalles/modificar cartas/informe (Coordinador)
7. Actualizar estado de proceso de informes de aplicación y verificación
8. Retirar carta o informe al bandeja del Coordinador PAS TRASU para revisión
9. Mejorar revisión de carta o informe generado o Coordinador PAS TRASU
En paralelo:
Aprobación de cartas/informes
Seguimiento y cierre
10
21 (Hoja 2)
Informe/Carta
Se actualizan el inventario de "informes/cartas creadas" a "informes/cartas emitidas" o revisión"
Se seleccionan los filtros de datos, de los denunciados para generar todos los datos por denuncias o incluir en informe de evaluación de cumplimiento de denuncias
Se realizan los siguientes actividades:
1. Revisar documentos de ingreso, denuncia y resolución
2. Actualizar documentos
3. Verificar documentos de archivos
4. Validar información
5. Registrar observaciones en Excel/otro
6. Realizar modificaciones a la plantilla en variables, cambios e inserta "observaciones"



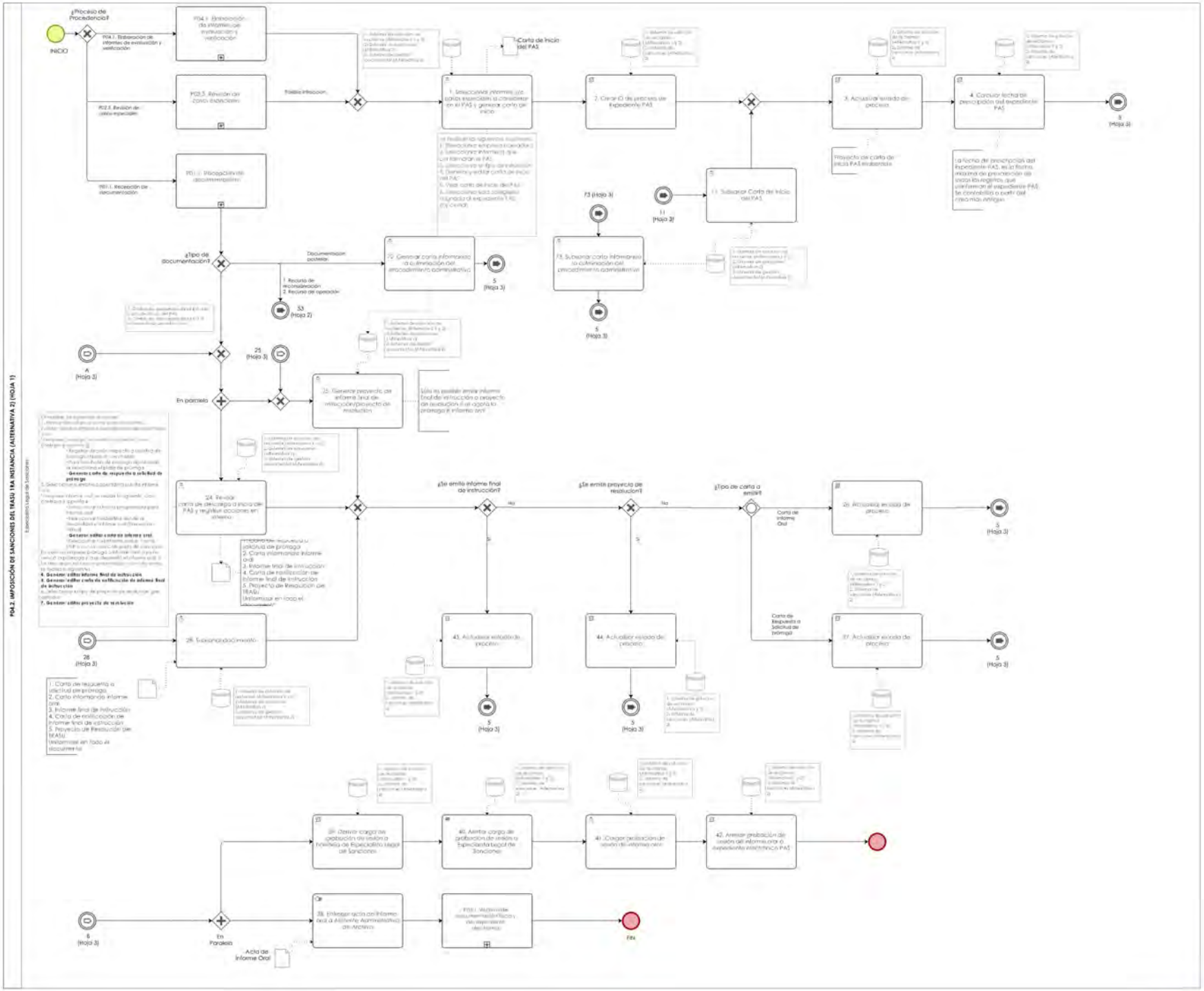
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 912

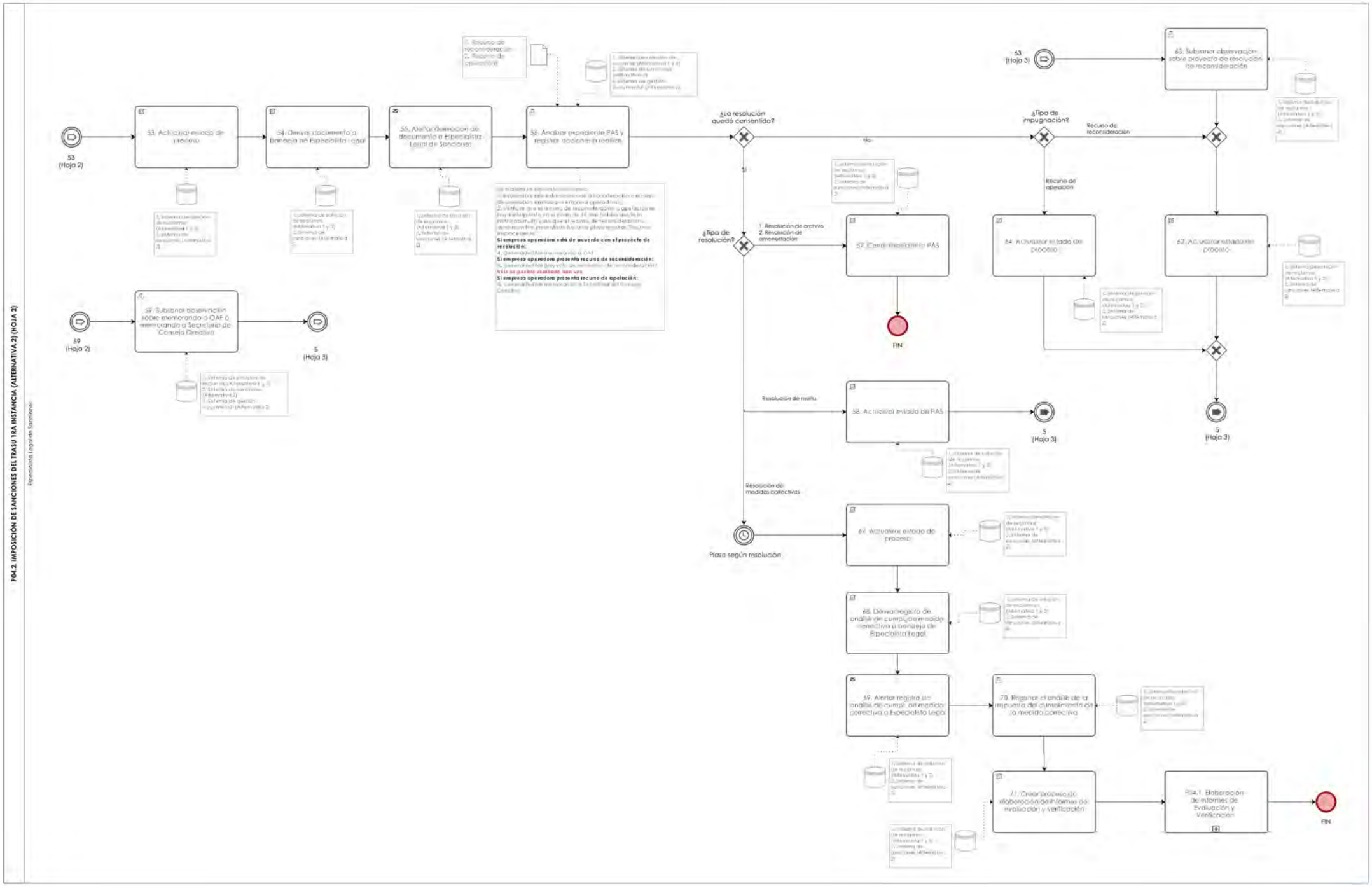
Diagrama de Proceso

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

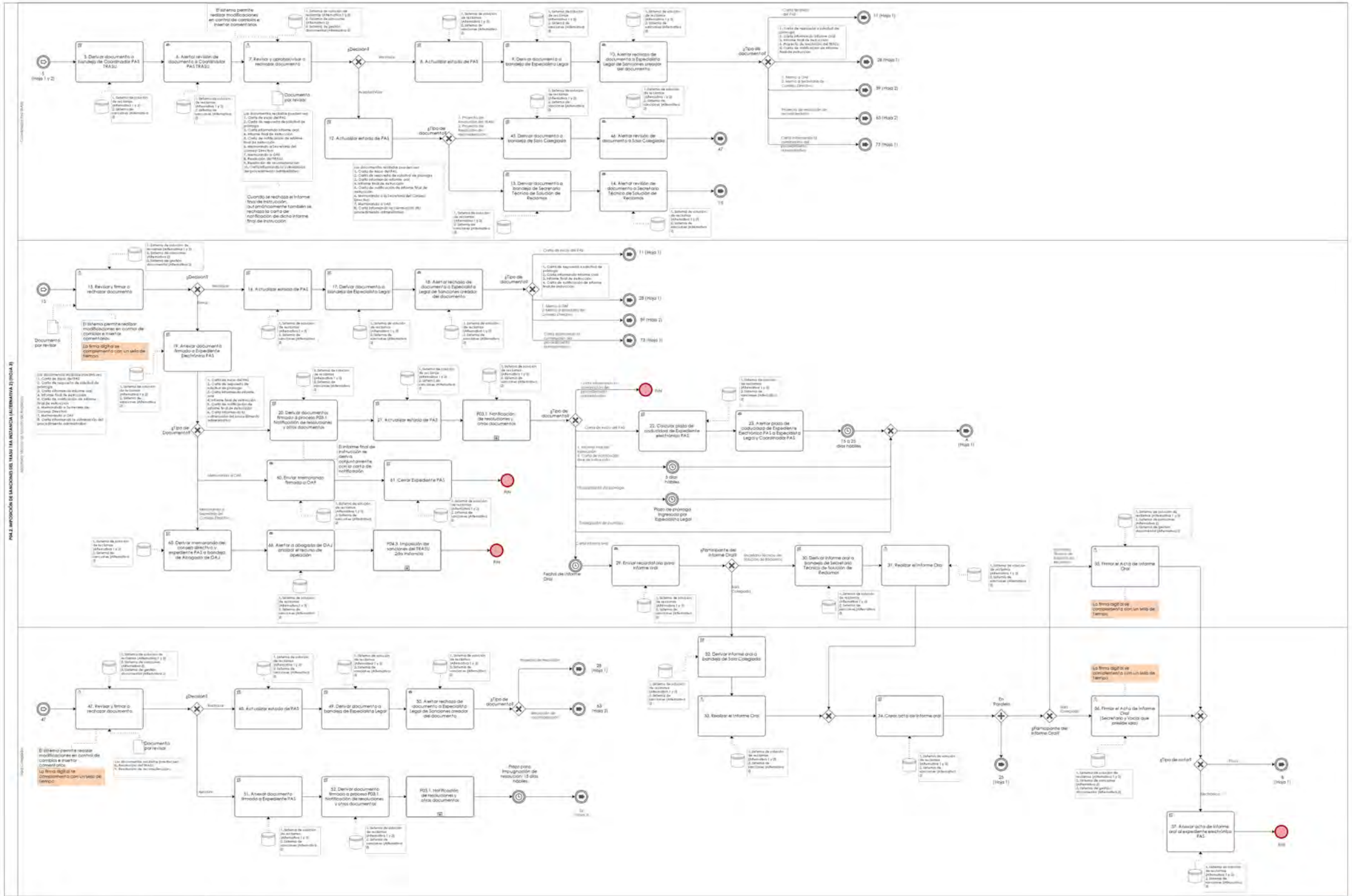
(Alternativa 2 - Flujo Técnico)


P04.2. IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU 1RA INSTANCIA (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
Subdirección Legal de Sanciones
¿Proceso de Procedencia?
INICIO
P04.1. Elaboración de informes de instrucción y verificación
P02.3. Revisión del caso especialista
P01.1. Recepción de documentación
¿Tipo de documentación?
Documentación posterior
1. Recurso de reconsideración
2. Recurso de apelación
S3 (Hoja 2)
P2. Generar carta informando la culminación del procedimiento administrativo
5 (Hoja 3)
A (Hoja 3)
25 (Hoja 3)
En paralelo
25. Generar proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución
Sólo es posible emitir informe final de instrucción o proyecto de resolución si el agente no prorroga el informe aún
24. Revisar carta de descargo o inicio del PAS y registrar acciones en sistema
28 (Hoja 3)
28. Subsanar documento
1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga
2. Carta informando informe final
3. Informe final de instrucción
4. Carta de notificación de informe final de instrucción
5. Proyecto de Resolución (de MAS)
Uniformizar en todo el documento
¿Se emitió informe final de instrucción?
¿Se emitió proyecto de resolución?
¿Tipo de carta a emitir?
Carta de Informe Oral
Carta de Respuesta a Solicitud de Prórroga
26. Actualizar estado de proceso
27. Actualizar estado de proceso
43. Actualizar estado de proceso
44. Actualizar estado de proceso
5 (Hoja 3)
1. Seleccionar informes y/o actas especialistas a considerar en el PAS y generar carta de inicio
Carta de Inicio del PAS
2. Cerrar O de presentes de Expediente PAS
3. Actualizar estado de proceso
4. Colocar fecha de prescripción del expediente PAS
Proyecto de carta de inicio PAS elaborada
La fecha de prescripción del Expediente PAS, es la fecha máxima de prescripción de cada Hallazgo/s, que conforman el expediente PAS. Se contabiliza a partir del cierre más antiguo
8 (Hoja 3)
11 (Hoja 3)
11. Subscribir Carta de Inicio del PAS
T3 (Hoja 3)
T3. Subscribir carta informando la culminación del procedimiento administrativo
5 (Hoja 3)
6 (Hoja 3)
En Paralelo
Acta de Informe Oral
39. Darle cargo de grabación de sesión a Especialista Legal de Sanciones
40. Asistir cargo de grabación de sesión a Especialista Legal de Sanciones
41. Cargar grabación de sesión de informe oral
42. Anexar grabación de sesión del informe oral a expediente electrónico PAS
38. Enviar carta con Informe final a Asistente Administrativo de Archivo
Fin

FOLIO: 914


P04-2. IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU 1RA INSTANCIA (ALTERNATIVA 2) (HOJA 2)
Especialista Legal de Sanciones
53 (Hoja 2)
53. Actualizar estado de proceso
54. Derivar documento a bandeja del Especialista Legal
55. Alertar derivación de documento a Especialista Legal de Sanciones
56. Analizar expediente PAS y registrar acciones realizadas
¿La resolución quedó consentida?
SI
NO
¿Tipo de resolución?
1. Resolución de archivo
2. Resolución de amonestación
57. Cerrar expediente PAS
FIN
Resolución de multa
58. Actualizar estado del PAS
5 (Hoja 3)
Resolución de medidas correctivas
Plazo según resolución
67. Actualizar estado de proceso
68. Derivar registro de análisis de cumplim. de medida correctiva a bandeja de Especialista Legal
69. Alertar registro de análisis de cumplim. de medida correctiva a Especialista Legal
70. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva
71. Crear proceso de elaboración de informes de evaluación y verificación
RS4.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
FIN
¿Tipo de impugnación?
Recurso de reconsideración
Recurso de apelación
63 (Hoja 3)
63. Subsanar observación sobre proyecto de resolución de reconsideración
64. Actualizar estado del proceso
62. Actualizar estado del proceso
5 (Hoja 3)
59 (Hoja 2)
59. Subsanar observación sobre memorando o OAF o memorando a Secretaría del Consejo Directivo
5 (Hoja 3)

FOLIO: 915



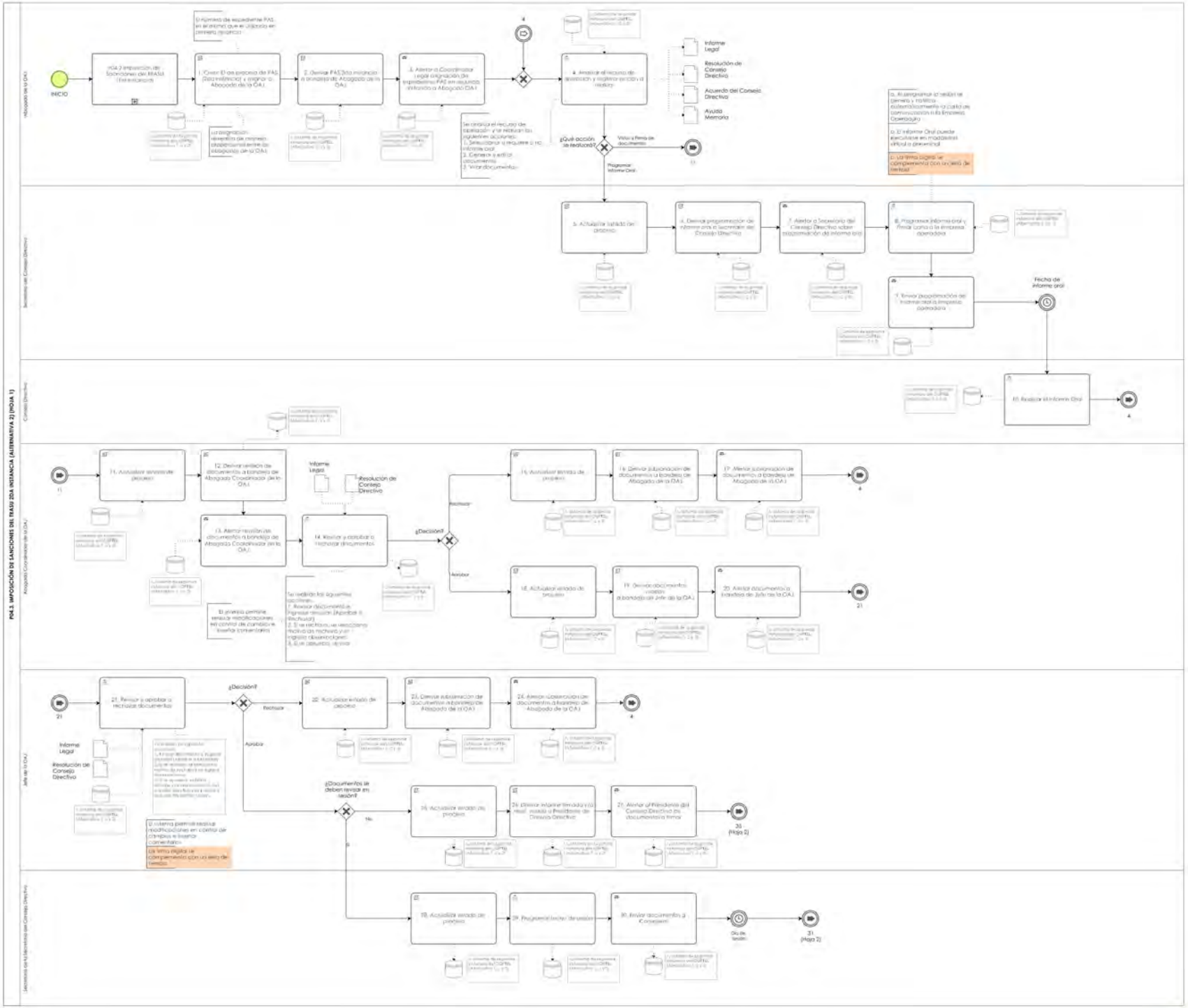
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

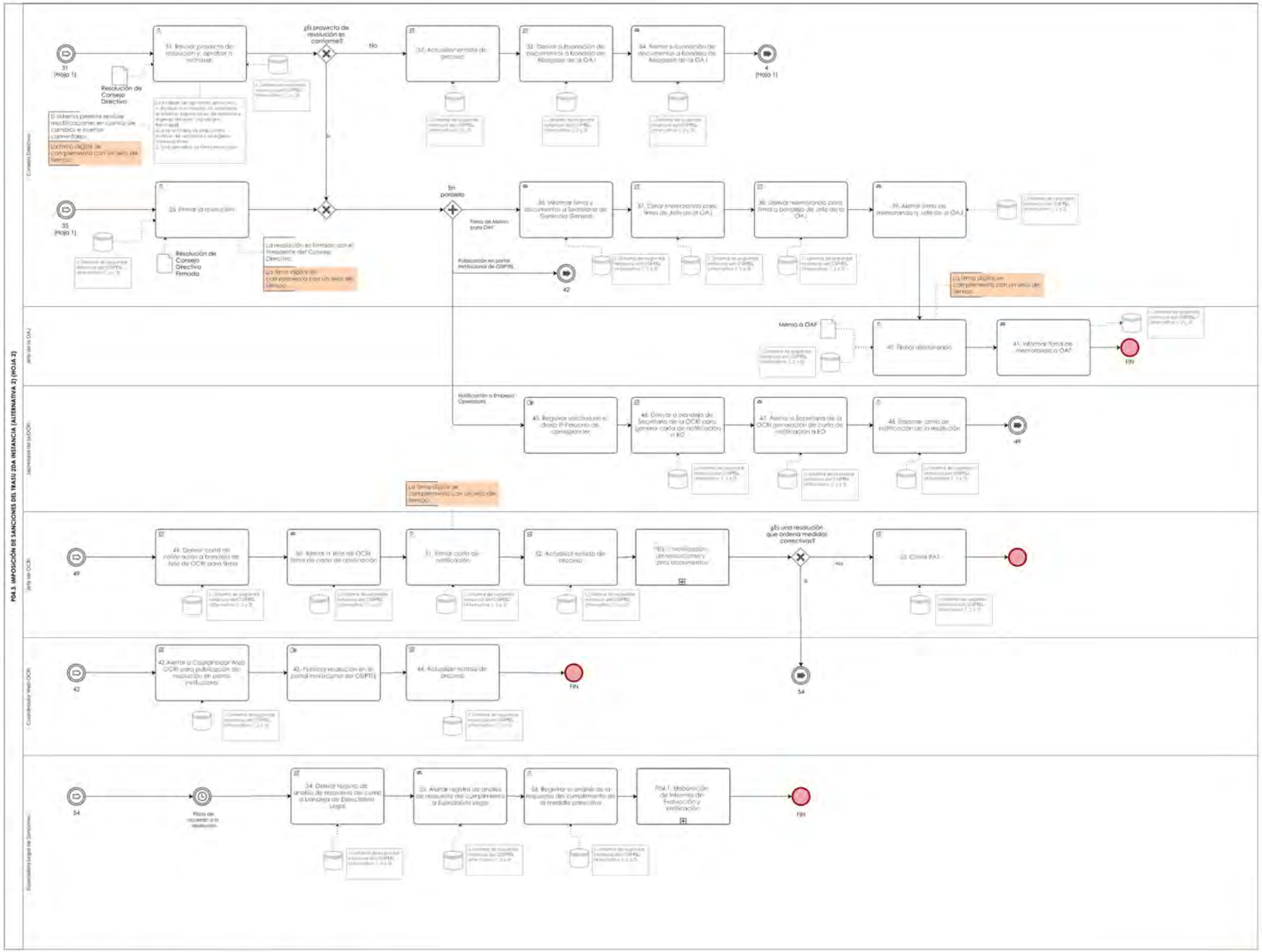
FOLIO: 916

Diagrama de Proceso

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 2 - Flujo Técnico)


POA 3. IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU 2DA INSTANCIA (ALTERNATIVA 2) (NOA 1)
Abogado de la OAJ
Secretaría del Consejo Directivo
Consejo Directivo
Abogado Coordinador de la OAJ
Jefe de la OAJ
Secretaría de la Gerencia del Consejo Directivo
INICIO
POA 2 Imposición de Sanciones del RASU (Intermitente)
1. Cover El osinergmin de PAS (Para instancia) x asignar a Abogado de la OAJ
2. Derivar PAS3ta instancia a bandeja de Abogado de la OAJ
3. Alertar a Coordinador Legal (asignación de expediente PAS en apuros) referido a Abogado OAJ
4. Analizar el recurso de apelación y registrar acción a realizar
Informe Legal
Resolución de Consejo Directivo
Acuerdo del Consejo Directivo
Ayuda Memoria
¿Qué acción se realizará?
Vista y Firma de documentos
Programar Informe Oral
5. Actualizar estado del proceso
6. Derivar programación de informe oral a Secretaría del Consejo Directivo
7. Alertar a Secretario del Consejo Directivo sobre programación de informe oral
8. Programar informe oral y Emitir carta a la empresa operadora
9. Enviar programación de informe oral a la empresa operadora
Fecha de informe oral
10. Realizar el Informe Oral
11. Actualizar semáforo de proceso
12. Derivar carátula de documento a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ
13. Alertar recepción de documento a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ
14. Revisar y aprobar o rechazar documentos
¿Decisión?
Rechazar
Aprobar
15. Actualizar semáforo de proceso
16. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ
17. Alertar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ
18. Actualizar estado de proceso
19. Derivar documentos validos a bandeja del Jefe de la OAJ
20. Alertar documentos a bandeja del Jefe de la OAJ
El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e inserta comentarios
Se realizan las siguientes acciones:
1. Revisar documento a rechazar/aprobar (Aprobar o Rechazar)
2. Si se rechaza, se seleccionan motivos de rechazo y/o registra observaciones
3. Si se aprueba, firmar
21. Revisar y aprobar o rechazar documentos
22. Actualizar estado de proceso
23. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ
24. Alertar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ
¿Documentos se deben revisar en sesión?
No
Si
25. Actualizar estado de proceso
26. Elevar informe firmado y/o final vista a Presidencia del Consejo Directivo
27. Alertar a Presidencia del Consejo Directivo su documentos firma
28. Actualizar estado de proceso
29. Programar fecha de sesión
30. Enviar documentos a Consejeros
Día de sesión
31 (Hoja 2)
Si el número de expediente PAS en el informe que se adjunta en primera instancia
La asignación referencia de manera diagramada entre los abogados de la OAJ
Se carga el recurso de apelación y se realizan las siguientes acciones:
1. Seleccionar si requiere o no informe oral
2. Cerrar y edita el documento
3. Virar documentos
Si, el peticionar lo realiza de manera y medios extemporáneamente a cada de comunicación a la Empresa Operadora
Si, El informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial
La firma digital se complementa con un acta de reunión



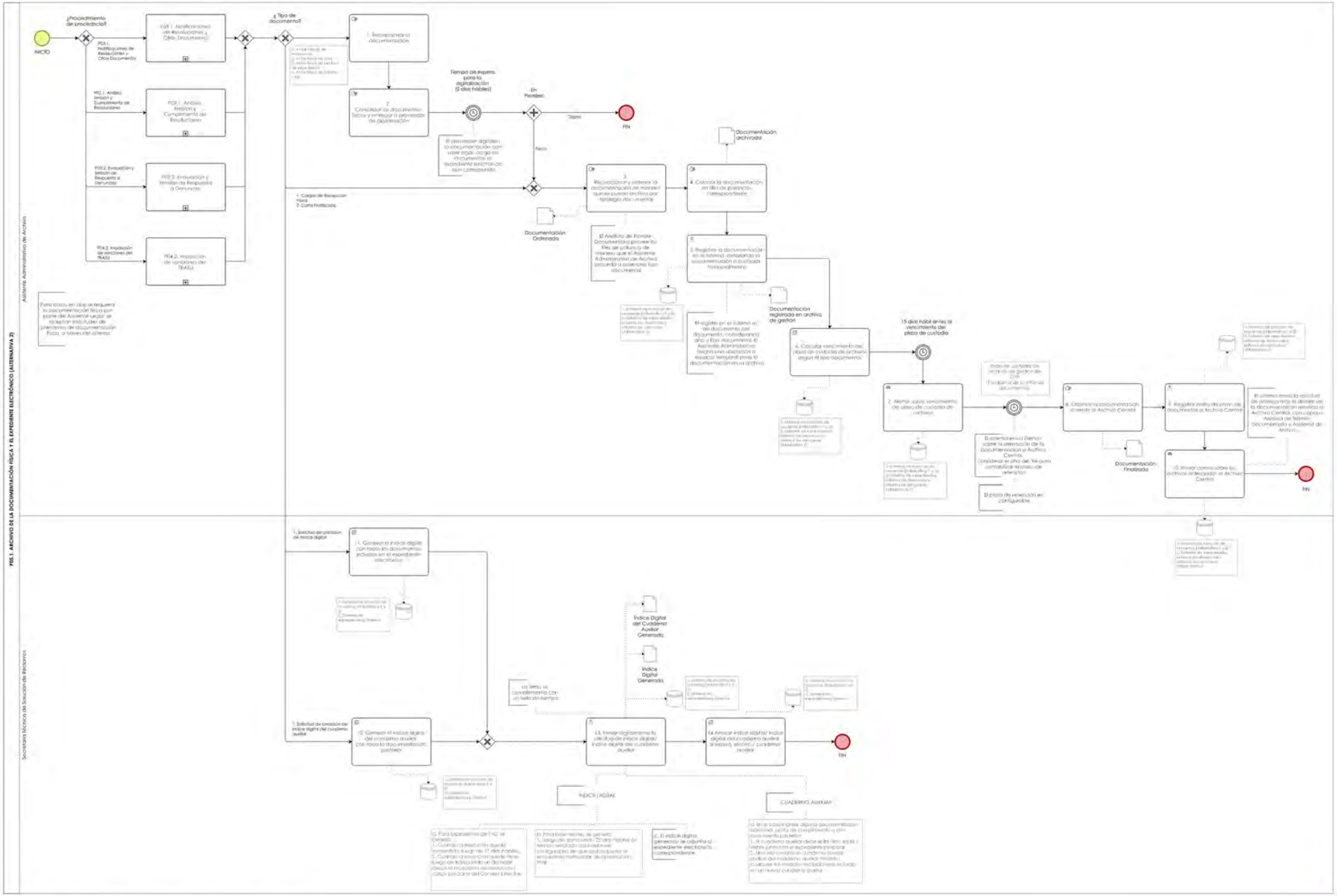
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 919

Diagrama de Proceso

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 2 - Flujo Técnico)



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 921

6.21. ANEXO 21 - ALTERNATIVA # 2_FICHA DE PROCESO NIVEL 0 (TÉCNICA)

Ficha de Proceso Nivel 0

Código:	A2 - 'P0.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de Sanciones		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Asegurar el cumplimiento del marco normativo aplicable a los servicios ofrecidos por la Empresas Operadoras		
Alcance:	Desde la recepción de los casos hasta el sancionamiento a las Empresas Operadoras y el archivo de la documentación		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de OAF, Abogado Coordinador de la OAJ, Abogado de la OAJ, Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Archivo, Asistente Administrativo de Despacho, Asistente Legal, Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU, Consejo Directivo, Coordinador Legal, Coordinador PAS TRASU, Coordinador Web OCRI, Especialista Legal de Sanciones, Jefe de la OAJ, Jefe de OCRI, Practicantes, Revisor, Sala Colegiada, Sala Unipersonal, Secretaría de la OCRI, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Secretaria de Trámite Documentario del TRASU, Secretario del Consejo Directivo, Secretario Técnico de Solución de Reclamos y Vocales		
Base Normativa:	1. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 2. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos 4. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones 5. Reglamento de Portabilidad Numérica 6. Reglamento de Tarifas 7. Reglamento Interno del TRASU 8. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 10. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones 11. Ley del Procedimiento Administrativo General		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
	- Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncia - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al			- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	DAPU
				- Memorandos a Procuraduría Pública	Procuraduría Pública
				- Memorando de derivación	DAPU

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Empresa Operadora con menos de 500,000 abonados	- Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)			- Correo indicando que la denuncia no procede	Usuario
Empresa Operadora con más de 500,000 abonados	- Cumplimiento - Expediente - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncias - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS	Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de	Asegurar el cumplimiento del maco normativo aplicable a los servicios ofrecidos por la	- Respuesta de que el caso no procede - Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción	Usuario solicitante (interno o externo)
				- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Usuarios) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Usuario

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
	- Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Abierto de Oficio - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	Sanciones	servicios ofrecidos por la Empresas Operadoras	- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Empresa Operadora
Usuarios	- Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia			- Resoluciones de multa firmes - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas
Procuraduría Pública	- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial			- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes	-
Servidores de la STSR	- Errores identificados en resoluciones			- Resoluciones en segunda instancia con faltas "Graves" y "Muy graves"	Diario El Peruano
Otros usuarios del OSIPTEL	- Información del caso especial			- Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Archivo Central

Detalle Técnico					
Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salidas	Quién recibe la salida
Entidades externas	- Información del caso especial			- Índice Digital	Expediente Electrónico

6.22. ANEXO 22 – ALTERNATIVA # 2_FICHA Y DIAGRAMA DE PROCESO NIVEL 1 (TÉCNICA)

Ficha de Proceso Nivel 1

P01.Recepción de la Documentación

(Alternativa 2)

Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A2 P01.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Recepción de la Documentación		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras, de forma electrónica y fisica, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solucion de Reclamos, correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora.		
Alcance:	Este proceso inicia con la recepción y registro de los documentos correspondientes a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) y termina con la creación del expediente o solicitud de denuncia electronica , calificación y asignación , anexo de documentacion adicional y derivacion de los mismos, según corresponda.		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de OAF y Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU.		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Empresa Operadora con menos de 500,000 abonados	- Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncia - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	**P01 Recepción de la Documentación** P01.1. Recepción de la Documentación	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras, de forma electrónica y física, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solucion de Reclamos, correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora: 1. Carta de Cumplimiento 2. Cumplimiento 3. Carta de Elevación 4. Expediente 5. Solicitud de Abierto por Cargo 6. Abierto por Cargo 7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Cartas con Información posterior a la emisión de la resolución final, solicitud de prórroga, descargos adicionales, entre otros 8. Denuncias 9. Documentación Adicional de Denuncias 10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 12. Recurso de reconsideración del PAS 13. Recurso de apelación del PAS 14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) 17. Abiertos de Oficio	-Expediente Electronico (Carta de Elevacion/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto de Oficio/Abierto por cargo) - Documentacion (Carta de Cumplimiento /Cumplimiento/ Informacion Adicional de Recursos de Apelacion y Quejas)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
				- Cuaderno Auxiliar creado	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
				- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	DAPU
				- Registro de observaciones de la documentacion de empresa operadora (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	Empresa Operadora
Empresa Operadora con más de 500,000 abonados	- Cumplimiento - Expediente - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncias - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con			- Registro de observaciones de la documentacion del usuario (Documentación Adicional de Denuncia)	Usuario
				- Documentación (Solicitud de Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncias)	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

Detalle Técnico					
Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salidas	Quién recibe la salida
	información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Abierto de Oficio - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)			- Documentación (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS))	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era instancia)
Usuario	- Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia			- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)	P02.3. Revisión de Casos Especiales
				- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación

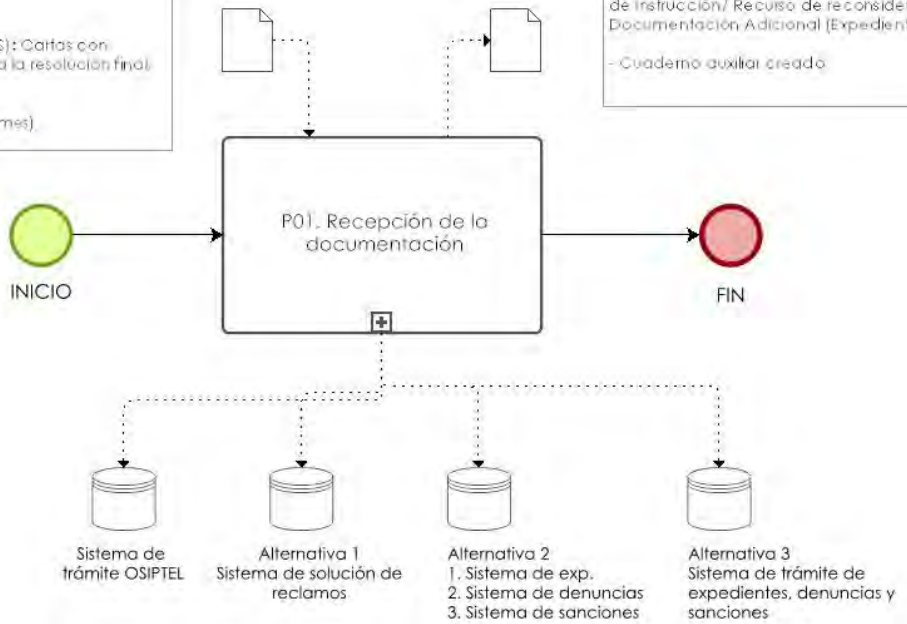
P01. Recepción de la documentación

Secretario Técnico de Solución de Reclamos

- Cartas de Cumplimiento
- Cumplimiento
- Cartas de elevación
- Expediente
- Abierto de Oficio
- Abiertos por cargo
- Solicitud de Abierto por Cargo
- Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas
- Denuncia
- Documentación Adicional de Denuncias
- Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS
- Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción
- Recurso de reconsideración del PAS
- Recurso de apelación del PAS
- Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros
- Respuesta a Casos Especiales
- Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)

- Expediente Electronico (Carta de Elevacion/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto de Oficio/Abierto por cargo)
- Solicitud de denuncia
Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)
- Registro de observaciones de la documentacion de empresa operadora (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)
- Registro de observaciones de la documentacion del Usuario (Documentación Adicional de Denuncia)
- Documentación (Carta de Cumplimiento /Cumplimiento/ Informacion Adicional de Recursos de Apelacion y Quejas / Documentación Adicional de Denuncias / Respuesta a Casos EspecialesRespuesta a Casos Especiales / Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) / Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS / Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS))

- Cuaderno auxiliar creado



Ficha de Proceso Nivel 1

P02. Análisis y Pronunciamiento

(Alternativa 2)

FOLIO: 932

Ficha de Proceso Nivel 1

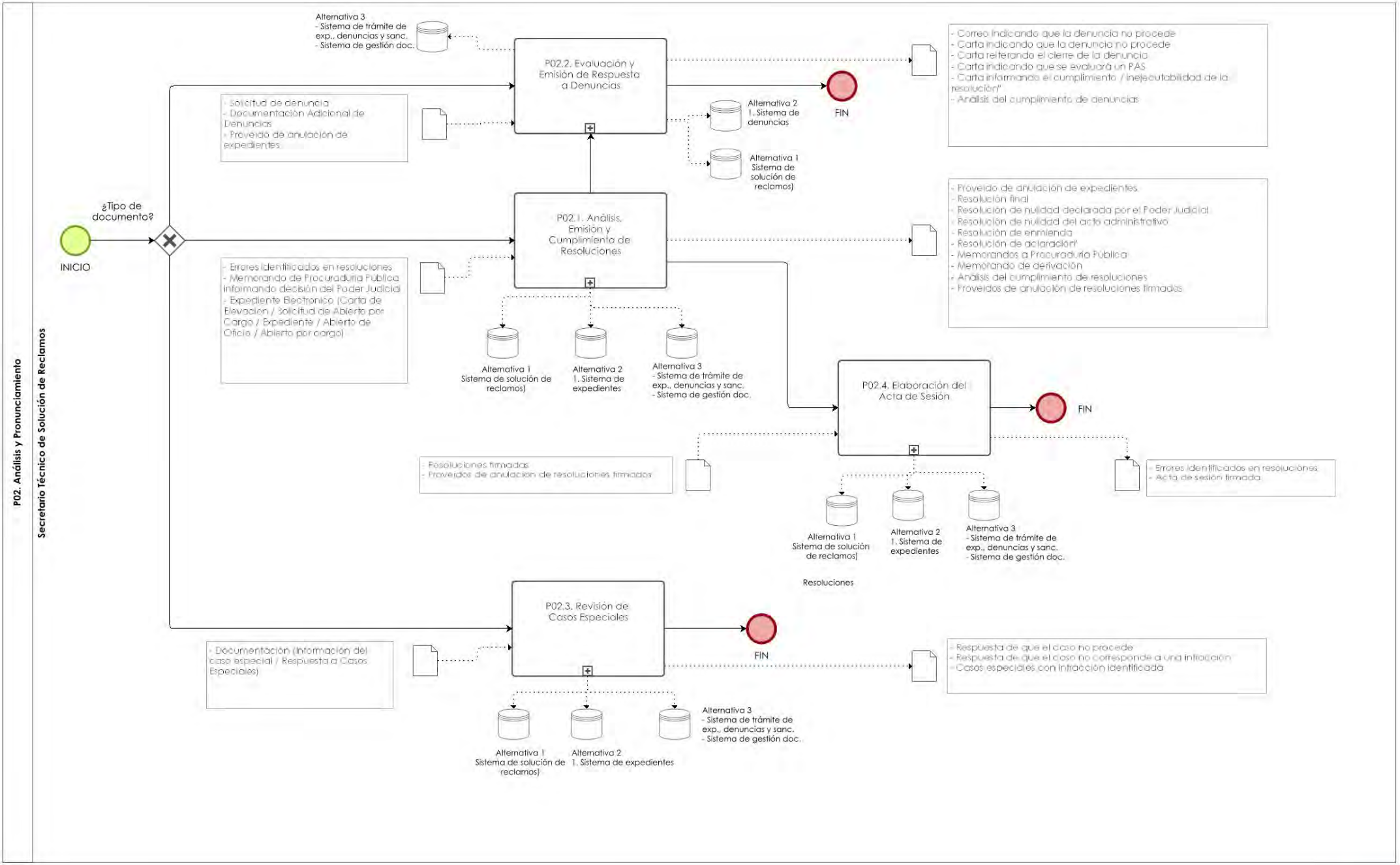
Código:	A2 P02.	**Versión:**	2
Nombre del Proceso N°:	Análisis y Pronunciamiento		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Analizar la información recibida y emitir un pronunciamiento respecto del caso presentado		
Alcance:	Desde el análisis y atención de los casos recibidos hasta la elaboración de las actas de sesión		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Legal, Revisor, Coordinador Legal, Sala Unipersonal, Sala colegiada, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Practicantes, Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Vocales		
Base Normativa:	1. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones 2. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 3. Reglamento de Portabilidad Numérica 4. Reglamento de Tarifas 5. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 6. Reglamento Interno del TRASU 7. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Servidores de la STSR	- Errores identificados en resoluciones		Analizar la información recibida	- Resolución final - Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial - Resolución de nulidad del acto administrativo - Resolución de enmienda - Resolución de aclaración	P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
Procuraduría Pública	- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial			- Memorandos a Procuraduría Pública	Procuraduría Pública

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P01.1. Recepción de Documentación	- Expediente Electronico (Carta de Elevacion / Solicitud de Abierto por Cargo / Expediente / Abierto de Oficio / Abierto por cargo)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.	- Memorando de derivación	DAPU
				- Resoluciones firmadas - Proveídos de anulación de resoluciones firmados	P02.4. Elaboración del Acta de Sesión
				- Proveído de anulación de expediente	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	- Errores identificados en resoluciones			- Actas Físicas de Audiencia - Acta Física de Cita - Acta Física de Lectura de Expediente	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Análisis del cumplimiento de resoluciones	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de Documentación	- Solicitudes de denuncias	P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	Verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario	- Correo indicando que la denuncia no procede	Usuario
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Proveídos de anulación de expedientes			- Carta indicando que la denuncia no procede - Carta reiterando el cierre de la denuncia - Carta indicando que se evaluará un PAS - Carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución	P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
				- Acta Física de Cita	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Análisis del cumplimiento de denuncias	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de Documentación	- Información del caso especial	P02.3. Revisión de casos especiales	Determinar la existencia de infracción administrativa en los casos derivados al TRASU	- Respuesta de que el caso no procede - Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción	Usuario solicitante (interno o externo)
Otros usuarios del OSIPTEL	- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)			- Casos especiales con infracción identificada	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Resoluciones firmadas - Proveídos de anulación de resoluciones firmados	P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	Gestionar las actas de sesiones debidamente generadas, corregidas, revisadas y aprobadas.	- Errores identificados en resoluciones	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
				- Acta de sesión firmada	Sistema de Solución de Reclamos


P02. Análisis y Pronunciamiento
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
INICIO
¿Tipo de documento?
- Solicitud de denuncia
- Documentación Adicional de Denuncias
- Proveído de anulación de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Alternativa 2
1. Sistema de denuncias
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
FIN
- Correo indicando que la denuncia no procede
- Carta indicando que la denuncia no procede
- Carta reiterando el cierre de la denuncia
- Carta indicando que se evaluará un PAS
- Carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución"
- Análisis del cumplimiento de denuncias
- Errores identificados en resoluciones
- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial
- Expediente Electrónico (Carta de Elevación / Solicitud de Abierto por Cargo / Expediente / Abierto de Oficio / Abierto por cargo)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
- Proveído de anulación de expedientes
- Resolución final
- Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial
- Resolución de nulidad del acto administrativo
- Resolución de enmienda
- Resolución de aclaración"
- Memorandos a Procuraduría Pública
- Memorando de derivación
- Análisis del cumplimiento de resoluciones
- Proveídos de anulación de resoluciones firmadas
- Resoluciones firmadas
- Proveídos de anulación de resoluciones firmadas
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión
FIN
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
Resoluciones
- Errores identificados en resoluciones
- Acta de sesión firmada
- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)
P02.3. Revisión de Casos Especiales
FIN
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
- Respuesta de que el caso no procede
- Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción
- Casos especiales con infracción identificada

FOLIO: 936

Ficha de Proceso Nivel 1

P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 2)

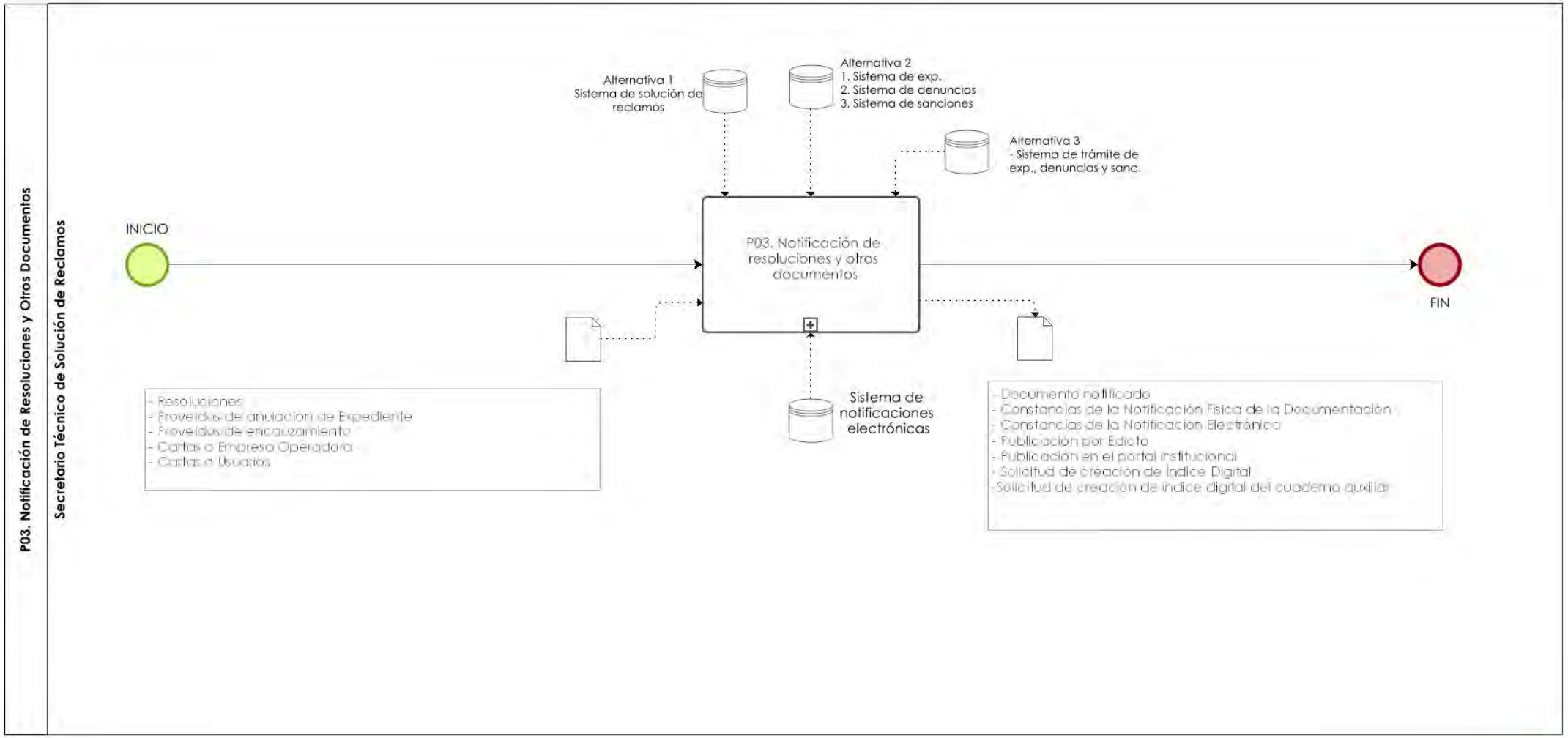
Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A2 P03	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente		
Alcance:	El proceso se inicia con la recepción de resoluciones y otros documentos a notificar y termina en la notificación a los involucrados		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Despacho y Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes	- Resoluciones - Proveídos de anulación de Expediente - Proveídos de encauzamiento - Cartas a Empresa Operadora - Cartas a Usuarios	**P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos** P03.1. Notificación de	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la	- Documento notificado electrónicamente (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios)	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
				- Constancias de la Notificación Física de la Documentación (Resoluciones/ Proveídos de Anulación de Expediente/ Proveídos de Encauzamiento/ Cartas a Empresas Operadoras/ Cartas a Usuarios (Exitosa e Infructuosa, de corresponder)) - Solicitud de creación de Índice Digital -Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
				- Constancias de la Notificación Electrónica de la Resolución de Tramite - Constancias de la Notificación Física de la Resolución de Tramite (Exitosa o Publicación por Edicto, de corresponder)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Cartas a Empresa Operadora - Cartas a Usuarios	Resoluciones y Otros Documentos	normativa vigente	- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Usuarios) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Usuario
P02.3. Revisión de Casos Especiales	- Cartas a Empresa Operadora				
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	- Cartas a Empresa Operadora				
P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era Instancia)	- Cartas a Empresa Operadora - Resoluciones				
P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da Instancia)	- Cartas a Empresa Operadora - Resoluciones			- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Empresa Operadora


P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2
1. Sistema de exp.
2. Sistema de denuncias
3. Sistema de sanciones
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
INICIO
P03. Notificación de resoluciones y otros documentos
FIN
Sistema de notificaciones electrónicas
- Resoluciones
- Proveídos de anulación de Expediente
- Proveídos de encauzamiento
- Cartas a Empresa Operadora
- Cartas a Usuarios
- Documento notificado
- Constancias de la Notificación Física de la Documentación
- Constancias de la Notificación Electrónica
- Publicación por Edicto
- Publicación en el portal institucional
- Solicitud de creación de Índice Digital
- Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar

Ficha de Proceso Nivel 1

P04. Verificación e Imposición de Sanciones

(Alternativa 2)

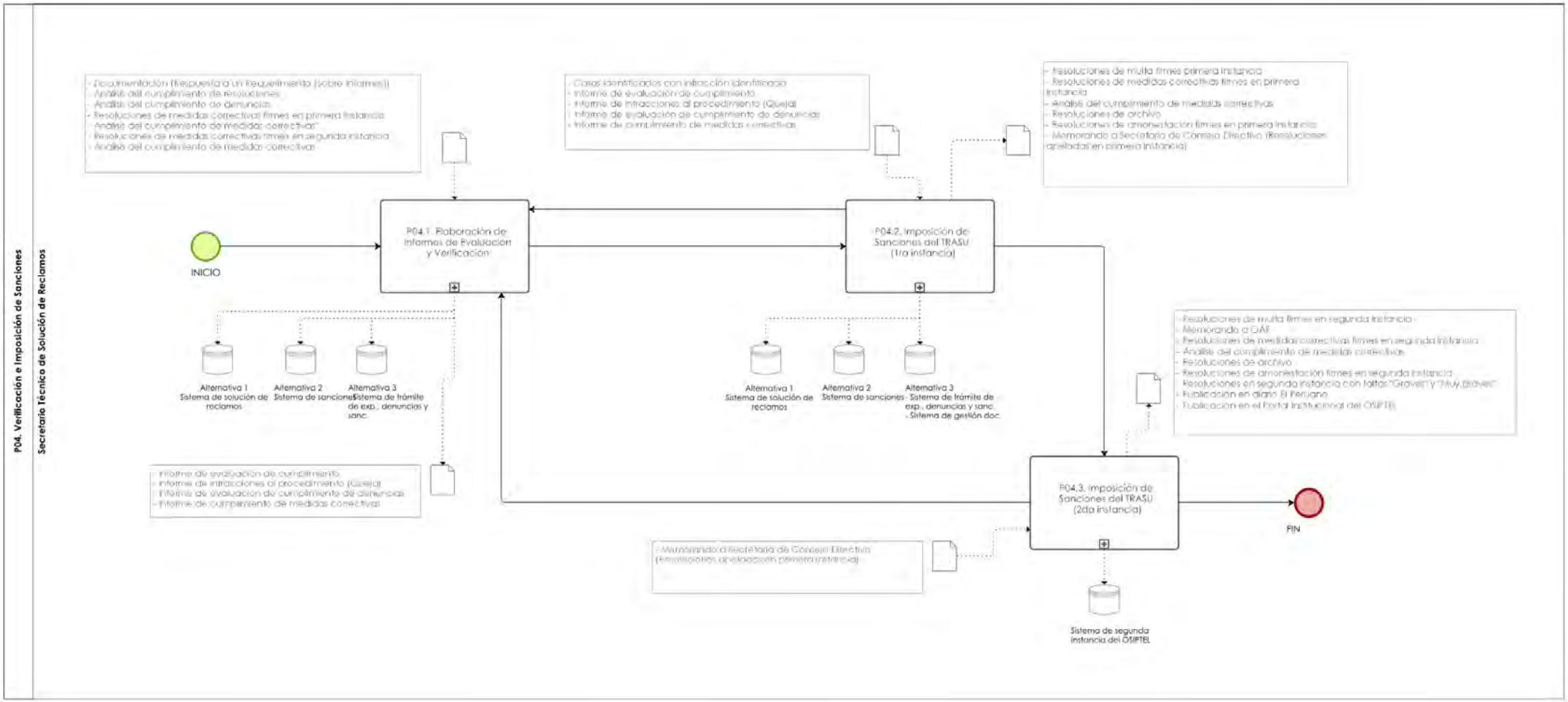
Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A2 P04.	**Versión:**	2
Nombre del Proceso N°:	Verificación e Imposición de Sanciones.		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Identificar y sancionar las infracciones cometidas por las Empresas Operadoras.		
Alcance:	Desde la elaboración de informes hasta la emisión de resoluciones en segunda instancia administrativa		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos.		
Participantes del Proceso N°:	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Sala Colegiada, Abogado de la OAJ, Secretario del Consejo Directivo, Consejo Directivo, Jefe de la OAJ, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Coordinador Web OCRI, Secretaría de la OCRI, Jefe de OCRI, Abogado Coordinador de la OAJ.		
Base Normativa:	1.Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. 3. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. 4. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P01.1. recepción de la Documentación	- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	Elaborar informes respecto de incumplimiento o infracciones de las empresas operadoras pasible de sanción: - Evaluación de cumplimiento de sanciones - Evaluación de cumplimkiento de resoluciones - Evaluación de infracciones al procedimiento - Evaluación de cumplimiento de medidas correctivas	- Informe de evaluación de cumplimiento - Informe de infracciones al procedimiento (Queja) - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias - Informe de cumplimiento de medidas correctivas	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de resoluciones	- Análisis del cumplimiento de resoluciones				
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Análisis del cumplimiento de denuncias				
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas				
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)	- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas				
P02.3. Revisión de Casos Especiales	- Casos identificados con infracción identificada			- Resoluciones de multa firmes primera instancia - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas
				- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
		P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	Determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU	- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes en primera instancia	-
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	- Informe de evaluación de cumplimiento - Informe de infracciones al procedimiento (Queja) - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias - Informe de cumplimiento de medidas correctivas			- Acta Física de Informe Oral	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)	P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)	P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelacion presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU	- Resoluciones	P03.1 Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
				- Resoluciones de multa firmes en segunda instancia - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas
				- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
				- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes en segunda instancia	-
				- Publicación en el Portal Institucional del OSIPTEL	-
				- Resoluciones en segunda instancia con faltas "Graves" y "Muy graves"	Diario El Peruano


P04. Verificación e Imposición de Sanciones
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
- Documentación (Respuesta a un Requerimiento /Sobre Informes))
- Análisis del cumplimiento de resoluciones
- Análisis del cumplimiento de denuncias
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Casos identificados con infracción identificada
- Informe de evaluación de cumplimiento
- Informe de infracciones al procedimiento (Queja)
- Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias
- Informe de cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de multa firmes primera instancia
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de archivo
- Resoluciones de amonestación firmes en primera instancia
- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)
INICIO
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
Alternativa 1 Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2 Sistema de sanciones
Alternativa 3 Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
Alternativa 1 Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2 Sistema de sanciones
Alternativa 3 Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
- Resoluciones de multa firmes en segunda instancia
- Memorando a OAF
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de archivo
- Resoluciones de amonestación firmes en segunda instancia
Resoluciones en segunda instancia con faltas "Grave(S)" y "Muy Grave(s)"
- Publicación en diario El Peruano
- Publicación en el Portal Institucional del OSIPTEL
- Informe de evaluación de cumplimiento
- Informe de infracciones al procedimiento (Queja)
- Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias
- Informe de cumplimiento de medidas correctivas
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)
FIN
- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)
Sistema de segunda instancia del OSIPTEL

FOLIO: 944

Ficha de Proceso Nivel 1

P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

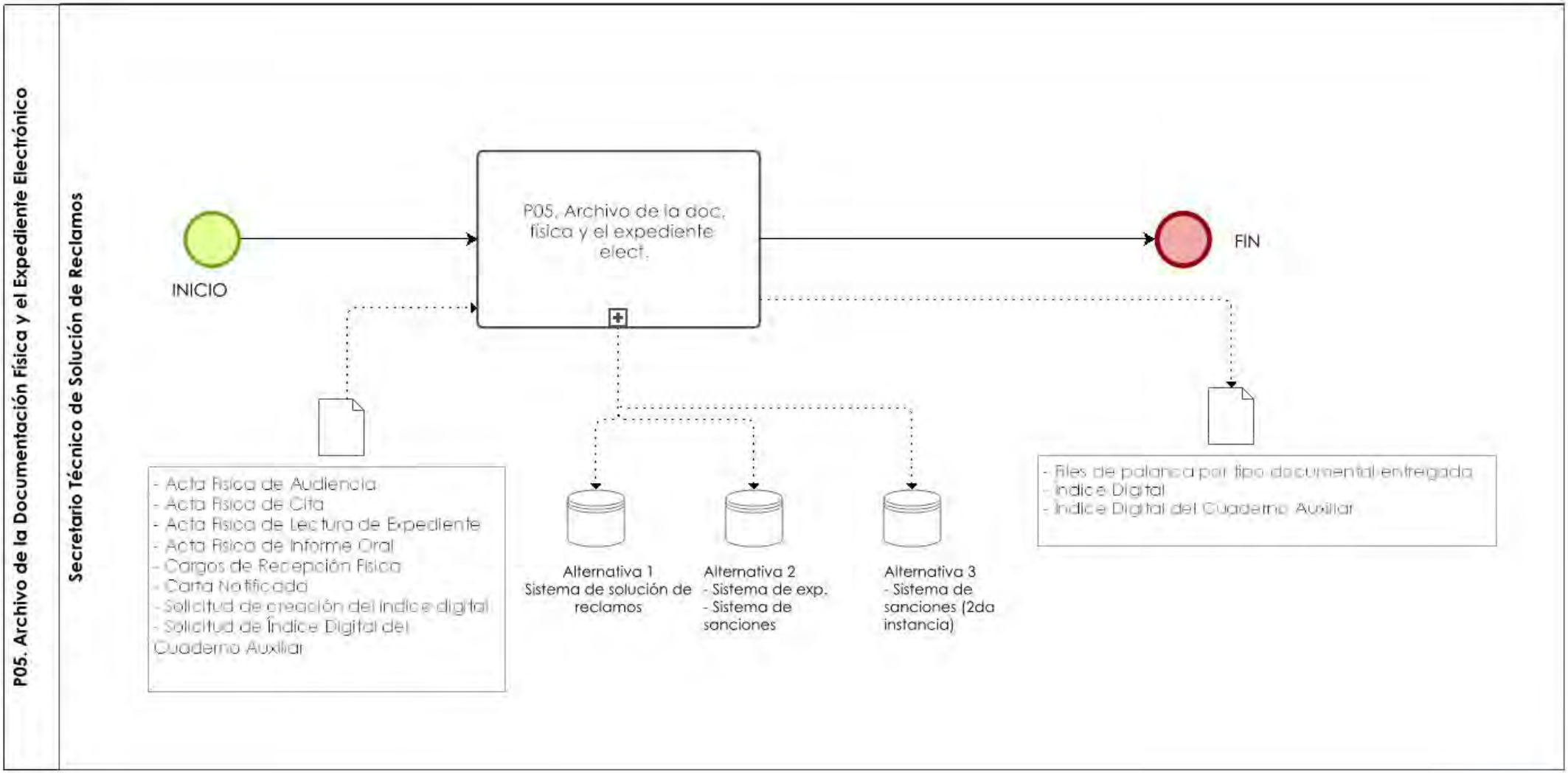
(Alternativa 2)

Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A2 P05.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU		
Alcance:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos a ordenar dentro de los files de palanca por tipo documental, así como su registro y custodia en los Archivos de Gestión de la STSR y termina con la entrega de la documentación custodiada al Archivo Central de la OAF		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de Archivo y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos 4. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 5. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Actas Físicas de Audiencia - Acta Física de Cita - Acta Física de Lectura de Expediente	P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU	- Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Archivo Central
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Acta Física de Cita				
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	- Acta Física de Informe Oral				
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos	- Cargos de Recepción Física - Carta Notificada				
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	- Solicitud de creación del índice digital - Solicitud de Índice Digital del Cuaderno Auxiliar			- Índice Digital - Índice Digital del Cuaderno Auxiliar	Expediente Electrónico


P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
INICIO
P05. Archivo de la doc. física y el expediente elect.
FIN
- Acta Física de Audiencia
- Acta Física de Cita
- Acta Física de Lectura de Expediente
- Acta Física de Informe Oral
- Cargos de Recepción Física
- Carta Notificada
- Solicitud de creación del índice digital
- Solicitud de Índice Digital del Cuaderno Auxiliar
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2
- Sistema de exp.
- Sistema de sanciones
Alternativa 3
- Sistema de sanciones (2da instancia)
- Files de palanca por tipo documental entregada
- Índice Digital
- Índice Digital del Cuaderno Auxiliar

6.23. ANEXO 23 - ALTERNATIVA # 2_FICHA DE PROCESO NIVEL 2 (TÉCNICA)

Ficha Técnica Nivel 2

P01.1. Recepción de la Documentación

(Alternativa 2)

Código:	A2 P01.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Recepción de la Documentación		
Objetivo del Proceso:	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras , de forma electrónica y física, en el Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignacion al Sistema de Solucion de Reclamc Correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora: 1. Carta de Cumplimiento 2. Cumplimiento 3. Carta de Elevación 4. Expediente 5. Solicitud de Abierto por Cargo 6. Abierto por Cargo 7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Cartas con Información posterior a la emisión de la resolución final, solicitud de prorroga, descargos adicionales, entre otros 8. Denuncias 9. Documentación Adicional de Denuncias 10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 12. Recurso de reconsideración del PAS 13. Recurso de apelación del PAS 14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) 17. Abierto de Oficio		
Alcance del Proceso:	Este proceso inicia con la recepción y registro de los documentos correspondientes a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) y termina con la creación del expediente o solicitud de denuncia electrónica , calificación y asignación , anexo de documentación adicional y derivación de los mismos, según corresponda.		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Administrativo de OAF y Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario delTRASU		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Usuario 2. Empresa Operadora	- Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia - Cartas de descargos de la EO a la Carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de Apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con Información posterior, Solicitud de prorroga a la resolución Final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	Física	- Para la documentación física: Ir a la actividad 1 - Para la documentación electrónica: Ir a la actividad 20 1. Recepcionar la documentación	1. Recibir la documentación entregada por parte de la empresa operadora o usuario	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	1. Deben ser recibidos todos los documentos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos o se encuentren afectados por otro defecto u omisión que amerite corrección. 2- En un solo acto y por única vez, de acuerdo a la norma, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio. 3. El horario para la recepción de documentos es de 08:45 am a 04:45 pm.	Documentación recibida	Física	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación recibida	Física	2. Revisar que la documentación este completa y conforme	1. Revisar que los documentos entregados deben cumplir con los requisitos mínimos requeridos para iniciar el tramite	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación revisada	Física	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación revisada	Física	3. Registrar documentos en el Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL e indicar observaciones	1. Ingresar los datos del documento recibido 2. Registrar Correo electrónico de E/O o Usuario 3. Seleccionar el tipo de trámite 4. Completar checklist de los documentos requeridos para iniciar el trámite Notas: - Si la documentación está incompleta, el estado de la documentación es observado - Se ingresan observaciones/comentarios, de corresponder	Usuario	Asistente Administrativo de OAF		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Documentación registrada	Física y Digital	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación registrada	Digital	4. Generar nro. de registro y mostrar a Asistente Administrativo - Si el estado del documento recibido es Observado - Tratamiento Físico de Documento: Ir a la actividad 6 - Si el estado del documento recibido es Aceptado Conforme: Ir a la actividad 10 - Si el estado del documento recibido es Observado - Seguimiento de subsanación y Si se cuenta con dirección de correo de usuario o E/O remitente: Ir a la actividad 5 - Si el estado del documento recibido es Observado - Seguimiento de subsanación y Si no se cuenta con dirección de correo de usuario o E/O remitente: FIN	1. Generar el nro de registro y lo muestra al Asistente Administrativo	Script	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	N° de registro generado	Digital	1. Asistente Administrativo de OAF 2. Sistema de Trámite Documentario OSIPTEL
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	N° de registro generado 1. Observado - Seguimiento de subsanación y cuenta con direccion de correo de usuario o EO remitente	Digital	5. Alertar a Empresa Operadora o Usuario sobre subsanación de documentos observados. FIN	1. Alertar a la empresa operadora o usuario sobre subsanación de los documentos observados	Envío	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Alerta al usuario o empresa operadora sobre subsanacion de documentos observados	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
Asistente Administrativo de OAF	N° de registro generado 1. Observado - Tratamiento Físico de Documento	Física	6. Observar la documentación, sellando cargo con sello "OBSERVACIÓN" y la fecha actual	1. Observar la documentación 2. Sellar cargo con sello de "OBSERVACIÓN"	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	1. La subsanación de las observaciones se deben realizar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles 2. Si la documentación subsanada sigue teniendo observaciones (no conforme), se considera como no presentada y se archiva 3. El plazo de subsanación por parte de la empresa operadora o el usuario es dentro del plazo de 2 días hábiles	Documentación Observada	Física	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación Observada	Digital	7. Actualizar estado de documentación a "Documento observado en plazo de subsanación" - Si se presento la documentación: Ir a la actividad 9 - Si no se presento la documentación: Ir a la actividad 8	1. Actualizar el estado de la documentación a Documento observado en plazo de subsanación	Script	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	La subsanación de las observaciones, de acuerdo a la norma, se deben realizar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. Si la documentación subsanada sigue teniendo observaciones (no conforme), se considera como no presentada y se archiva.	Estado de la documentación actualizada a Documento observado en plazo de subsanación	Digital	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	Estado de la documentación actualizada a Documento observado en plazo de subsanación, sin documentación presentada	Digital	8. Actualizar estado de documentación a "Documento Observado No Presentado" FIN	1. Actualizar el estado de la documentación a Documento Observado No Presentado	Script	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Estado de la documentación actualizada a Documento Observado No Presentado	Digital	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
1. Usuario 2. Empresa Operadora	Estado de la documentación actualizada a Documento observado en plazo de subsanación, con documentación presentada	Física	9. Recibir la subsanación de la documentación - Regresar a la actividad 2	1. Recepcionar la documentación que fue observada a la empresa operadora o usuario	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación subsanada	Física	Asistente Administrativo de OAF

FOLIO: 950

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de OAF	N° de registro generado 1. Aceptado Conforme	Física	10. Aceptar la documentación, sellando original y cargo con sello "RECIBIDO" y la fecha actual - Si es en una sede provincia: Ir a la actividad 11 - Si es en la sede lima: Ir a la actividad 108	1. Sellar la documentación y cargo de la misma con la fecha y hora de recepción, bajo su firma, que corresponde al sello "RECIBIDO"	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación conforme	Física	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación conforme: Los tipos de documentación recibida son los siguientes: - Carta de elevación de expediente: Cuenta con formato estándar - Solicitud de abierto por Cargo: No Cuenta con formato estándar - Información adicional de recursos de apelación y quejas: No cuenta con formato estándar - Carta de Cumplimiento: No Cuenta con formato estándar - Solicitud de denuncia: No Cuenta con formato estándar - Documentación Adicional de Denuncias: No cuenta con formato estándar - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS: No Cuenta con formato estándar - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción : No Cuenta con formato estándar - Recurso de reconsideración del PAS: No Cuenta con formato estándar - Recurso de apelación del PAS: No Cuenta con formato estándar - Documentación Adicional (Expediente PAS): No cuenta con formato estándar - Respuesta a casos especiales: No Cuenta con formato estándar - Respuesta a un requerimiento (Sobre Informes): No Cuenta con formato estándar	Física	11. Separar, digitalizar el documento y cargar doc. digitalizado en las carpetas por tipo documental	1. Separar la documentación en una mesa de trabajo por tipo documental 2. Digitalizar la documentación separada 3. Ingresar al Sistema de Tramite Documentario 4. Cargar la documentación digital en su carpeta correspondiente. (por tipo documental) Notas: - Se digitaliza con valor administrativo (fedatario firma con firma digital)	Usuario	Asistente Administrativo de OAF		RPA	El plazo para la digitalización con valor administrativo de la documentación de provincias (en el mismo dia de la recepcion).	Documentación digitalizada con valor administrativo	Digital	RPA
RPA	Documentación digitalizada	Digital	12. Realizar lectura sobre carpetas, ver nuevo documento e identificar el tipo - Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de abierto por cargo/ Solicitud de denuncia: Ir a la actividad 13 - Si el tipo de documento es Información adicional de recursos de apelación y quejas/ Carta de Cumplimiento/ Documentación adicional de denuncia: Ir a la actividad 16 - Si el tipo de documento es Respuesta a Casos Especiales/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/Respuesta a requerimiento: Ir a la actividad 14 - Si el tipo de documento es Documentación adicional de expediente PAS: Ir a la actividad 17	1. Identificar un nuevo documento digitalizado en cualquiera de las carpetas e identifica el tipo documental	Script	RPA		RPA	No	Lectura sobre las carpetas 1. Carta de Elevación 2. Solicitud de abierto por cargo 3. Solicitud de denuncia 4. Respuesta a Casos Especiales 5. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 6. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 7. Recurso de reconsideración del PAS 8. Recurso de apelación del PAS 9. Respuesta a requerimiento 10. Información adicional de recursos de apelación y quejas 11. Carta de Cumplimiento 12. Documentación adicional de denuncia 13. Documentación adicional de expediente PAS	Digital	RPA
RPA	Lectura sobre las carpetas 1. Carta de Elevación 2. Solicitud de abierto por cargo 3. Solicitud de denuncia	Digital	13. Identificar si el nro. de expediente o denuncia existe en el sistema. Ir a la actividad 19	1. Validar según corresponda: a. Recursos de apelación: Se valida que no se encuentre elevado el mismo número de reclamo de primera instancia en un expediente de segunda instancia. b. Quejas: Se valida que no se encuentre elevado el número de reclamo por una queja por la misma trasgresión normativa c. Denuncias: Se valida que no exista otra denuncia del mismo tipo de incumplimiento y número de reclamo declarado por el usuario. En el caso de incumplimiento de SAR, se valida con el número de SAR.	Script	RPA		RPA	No	Resultado de existencia del nro del expediente o denuncia	Digital	RPA
RPA	Lectura sobre las carpetas 4. Respuesta a Casos Especiales 5. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 6. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de instrucción 7. Recurso de reconsideración del PAS 8. Recurso de apelación del PAS 9. Respuesta a requerimiento	Digital	14.Obtener ID de expediente PAS, caso especial o informe de eval. y verificación	1. Obtener el ID del expediente PAS; caso especial o información de evaluación y verificación	Script	RPA		RPA	No	ID del expediente PAS; caso especial o información de evaluación y verificación	Digital	RPA
RPA	ID del expediente PAS; caso especial o información de evaluación y verificación	Digital	15. Derivar documentación de caso especial , expediente PAS o informe de eval.y verif. al sistema Ir a la actividad 19	1. Derivar la documentación del caso especial, expediente pas o informe de evaluación y verificación al sistema	Script	RPA		RPA	No	Documentación derivada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
RPA	Lectura sobre las carpetas 10. Información adicional de recursos de apelación y quejas 11. Carta de Cumplimiento 12. Documentación adicional de denuncia	Digital	16. Crear solicitud de revisión de documentación y anexar documentos a solicitud en Sistema Ir a la actividad 19	1. Crear una solicitud de revisión de documentación y anexa los documentos a solicitud en el Sistema	Script	RPA		RPA	No	Solicitud de revisión de documentación	Digital	RPA
RPA	Lectura sobre la carpeta Documentación adicional de expediente PAS	Digital	17. Obtener ID de expediente PAS	1. Obtener el ID del expediente PAS	Script	RPA		RPA	No	ID del expediente PAS	Digital	RPA
RPA	ID del expediente PAS	Digital	18. Derivar documentación al sistema	1. Derivar la documentación al sistema	Script	RPA		RPA	No	Documentación derivada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
RPA	1. Resultado de existencia del nro del expediente o denuncia 2.Documentación derivada (caso especial, expediente PAS o informe de evaluación y verificación) 2. Solicitud de revisión de documentación 3. Documentacion derivada (documentacion adicional expediente PAS)	Digital	19. Derivar documentos a bandeja de usuario según tipo documental - Si es de una sede de provincia y Si es para un tratamiento físico: Ir a la actividad 107 - Si es de la sede lima o provincia, Si cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma: Ir a la actividad 54 - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Abierto de Oficio/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es física y Si el resultado de la verificación es Duplicado: Ir a la actividad 55 - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Abierto de Oficio/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es física y Si el resultado de la verificación es Nuevo: Ir a la actividad 63 - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Abierto de Oficio/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es electrónico y Si el tipo del documento es Solicitud de denuncia: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Abierto de Oficio/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es electrónico y Si el tipo del documento es Expediente: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de cumplimiento/ Cumplimiento y Si el medio de recepción es física: Ir a la actividad 73 - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de cumplimiento/ Cumplimiento y Si el medio de recepción es electrónico: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas(Fisico)/ Documentación adicional de denuncia (Fisico): Ir a la actividad 87 - Si es de la sede lima o provincia,Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas (Electrónico): Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Documentación adicional de denuncia (Electrónico): Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS recibido por medio electrónico): Ir al proceso P04.2.Imposición de sanciones del TRASU. FIN - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Documentación de Caso Especial: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN	1. Derivar los documentos a la bandeja del usuario según tipo documental	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación electrónica: - Carta de Elevación: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Solicitud de abierto por cargo: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Solicitud de denuncia: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Información adicional de recursos de apelación y quejas: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Carta de Cumplimiento: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Documentación Adicional de Denuncias: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Recurso de reconsideración del PAS: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Recurso de apelación del PAS: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Respuesta a Casos Especiales: Especialista Legal asignado al	Digital	1. Asistente Administrativo de OAF 2. Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU 3. Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
			- Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes): Ir al proceso P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN - Si es de sele lima o provinica, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma. Si pertenece a documentación adicional (expediente PAS) Si el medio de recepción es físico. Ir a la actividad 101							caso especial - Respuesta a un requerimiento (Sobre Informes): Especialista Legal asignado al informe		
Electrónico 1. Sistema Interconectado 2. Set de Servicios	- Cumplimiento - Expediente - Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncias - Documentación Adicional de Denuncias - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de Apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con Información posterior, solicitud de prorroga a la resolución Final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Abierto de Oficio - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	Digital	20.Registrar ingreso de documentación en Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL A nivel de servicios, se controla lo siguiente: 1. No se puede registrar un expediente que se encuentre exceptuado de elevación 2. No se puede registrar expedientes o denuncias duplicados 3. Para información adicional de expediente, denuncia o expediente PAS, cumplimiento, respuesta a caso especial o informes de eval. y ver. es obligatorio enviar el ID de expediente o denuncia y el tipo de información adicional (opciones desplegables) 4. Documentos cuenten con firma digital (Empresas Operadoras) o Declaración Jurada (Usuarios) 5. Expediente o denuncia exista y que cumpla los requisitos mínimos requeridos (Ej. Firma Digital, DJ) 6. No se puede crear una solicitud de expediente abierto por cargo para empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional	1. Registra el ingreso de la documentación en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL 2. A través del servicio automatizado (sistema interconectado) de elevación de oficio de expedientes, crear expedientes electrónicos cuando al empresa operadora no cumple con elevar en plazo y se encuentra obligado a ello. 3. En el registro de denuncias, seleccionar cualquiera de los siguientes tipos de denuncia: a. Incumplimiento resolución primera instancia b. Incumplimiento resolución del TRASU d. Incumplimiento SAR d. Incumplimiento SAP e. Incumplimiento SARA 4. Para registro de denuncias por incumplimiento de resolución del TRASU, verificar si la empresa operadora remitió información de cumplimiento sobre la resolución, y, de corresponder alertar y mostrar información de cumplimiento al usuario. Notas: - A pesar de ello, el usuario puede persistir con el registro de su solicitud de denuncia.	Script	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Documentación ingresada registrada Nro de Registro y cargo de rcepcion	Digital	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	Documentación ingresada registrada Nro de Registro y cargo de recepcion	Digital	21. Enviar cargo de recepción de documentos a Empresa Operadora o Usuario	1. Enviar cargo de recepción de los documentos a la Empresa Operado o al Usuario señalados en la OM-23	Envío	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Cargo de recepción enviado a la empresa operadora o al usuario	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
Asistente Administrativo de OAF	Cargo de recepción enviado a la empresa operadora o al usuario	Digital	22. Firmar digitalmente la documentación electrónica - Si el servicio que se ejecuta es sobre un Expediente/ Abierto por Cargo/ Abierto de Oficio/ Solicitud de denuncia: Ir a la actividad 23 - Si el servicio que se ejecuta es sobre un Documentación adicional (Expediente PAS): Ir a la actividad 28 - Si el servicio que se ejecuta es sobre un Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al informe final de instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Respuesta a casos especiales/ Respuesta a un requerimiento (Sobre Informes) : Ir a la actividad 33 - Si el servicio que se ejecuta es sobre un Información adicional de expedientes: Ir a la actividad 36 - Si el servicio que se ejecuta es sobre un Documentación adicional de denuncia: Ir a la actividad 41 - Si el servicio que se ejecuta es sobre un Cumplimiento: Ir a la actividad 43	1. Ingresar a la bandeja 2. Dar clic a "Firmar"	Usuario	Asistente Administrativo de OAF		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Firma digital de la documentación electrónica	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de OAF	1. Expediente 2. Abierto por Cargo 3. Abierto de Oficio 4. Solicitud de denuncia	Digital	23. Crear , calificar y asignar expediente electrónico o solicitud de denuncia - Si es sobre un expediente de RA o RQ: Ir a la actividad 24 - Si no es sobre un expediente de RA o RQ: Ir a la actividad 25	1. Crear, calificar y asignar al expediente electrónico o a una solicitud de denuncia 2. Asignar un único correlativo de expediente o de denuncia según corresponda. También ingresar medio utilizado (sistema interconectado o set de servicios) y tipo de apertura de expediente o denuncia (Cargo, Oficio o Regular) Notas: - La asignación de solicitudes de denuncia se realiza de manera proporcional a los especialistas legales disponibles	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	La calificación y asignación, debe ser automática para expedientes, denuncias o expediente PAS. (Siempre debe calificarse según las Reglas de Negocio)	Expediente electrónico o solicitud de denuncia creado y asignado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico creado y asignado	Digital	24. Crear lista de documentos transferidos	1. Crear una lista de documentos transferidos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Lista de documentos transferidos	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Expediente electrónico o solicitud de denuncia creado y asignado	Digital	25. Consolidar documentos transferidos y anexar al expediente electrónico o file de denuncia Cada documento tiene su propio archivo y numeración para luego incluirse en el índice electrónico.	1. Consolidar los documentos transferidos y anexarlos al expediente electrónico o file de denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación consolidada anexa al expediente electrónico o file de denuncia	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación consolidada anexa al expediente electrónico o file de denuncia	Digital	26. Enviar nro. de expediente o nro. de solicitud de denuncia a usuario y/o empresa operadora	1. Enviar el nro del expediente o nro de solicitud de denuncia al usuario y/o empresa operadora, de corresponder	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Nro de expediente o nro de solicitud de denuncia enviado	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Nro de expediente o nro de solicitud de denuncia enviado	Digital	27. Derivar expediente o solicitud de denuncia a bandeja de asistente o especialista legal asignado. Ir a la actividad 53	1. Derivar el expediente o la solicitud de denuncia a la bandeja del asistente o especialista legal asignado	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente o Solicitud de denuncia derivado a la bandeja del especialista o asistente legal	Digital	1. Especialista Legal 2. Asistente Legal
Asistente Administrativo de OAF	Documentación adicional (Expediente PAS)	Digital	28. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 29 - Si no pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 32	1. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Expediente electrónico cerrado 2. Expediente electrónico abierto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Expediente electrónico cerrado	Digital	29. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	1. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	30. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Cuaderno auxiliar creado	Digital	31. Anexar documentación adicional al cuaderno auxiliar creado Ir a la actividad 34	1. Anexar la documentación al cuaderno auxiliar creado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Expediente electrónico abierto	Digital	32. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	1. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Asistente Administrativo de OAF 2. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 3. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Documentación etiquetada como Documentación en Trámite 2. Documentación adicional (Expediente PAS)	Digital	33. Anexar documentos a expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación	1. Anexar los documentos al expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación anexada a expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación, según corresponda	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Documentación anexada al cuaderno auxiliar 2. Documentación anexada a expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación, según corresponda	Digital	34. Obtener especialista legal asignado al PAS, caso especial o informe de verificación	1. Obtener el especialista legal asignado al PAS; caso especial o informe de evaluación y verificación, según corresponda	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Resultado del especialista legal asignado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Resultado del especialista legal asignado	Digital	35. Derivar documento recibido a bandeja de especialista legal asignado Ir a la actividad 53	1. Derivar la documentación recibida a la bandeja del especialista legal asignado	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación recibida derivada a la bandeja del especialista legal asignado	Digital	Especialista Legal
Asistente Administrativo de OAF	Información adicional de expedientes	Digital	36. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 37 - Si no pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 40	1. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	1. Expediente electrónico cerrado 2. Expediente electrónico abierto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico cerrado	Digital	37. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	1. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	38. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Cuaderno auxiliar creado	Digital	39. Anexar documentación adicional al cuaderno auxiliar creado Ir a la actividad 42	1. Anexar la documentación al cuaderno auxiliar creado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico abierto	Digital	40. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	1. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Asistente Administrativo de OAF 2. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 3. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. Documentación adicional de denuncia 2. Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	41. Anexar documentos a expediente electrónico	1. Anexar la documentación al expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al expediente	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y denuncias (Alternativa 2)	1. Documentación anexada al expediente 2. Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	42. Derivar documento recibido a bandeja de esp. legal o asist. legal o o auxiliar admin. tram. Doc. Ir a la actividad 53	1. Derivar el documento recibido a la bandeja del especialista legal, asistente lefgal o al auxiliar administrativo de Tramite Documentario, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación derivada a la bandeja del especialista legal, asistente legal o al auxiliar administrativo de Tramite Documentario, según corresponda	Digital	1. Especialista Legal 2. Asistente Legal 3. Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU
Asistente Administrativo de OAF	Cumplimiento	Digital	43. Enviar a Usuario una copia sobre cumplimiento	1. Enviar al usuario una copia sobre el cumplimiento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Copia sobre el cumplimiento enviado	Digital	Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Copia sobre el cumplimiento enviado	Digital	44. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 45 - Si no pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 48	1. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	1. Expediente electrónico cerrado 2. Expediente electrónico abierto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico cerrado	Digital	45. Etiquetar la documentación como Documentación Posteriorr	1. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	46. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Cuaderno auxiliar creado	Digital	47. Anexar cumplimiento al cuaderno auxiliar creado Ir a la actividad 50	1. Anexar la documentación al cuaderno auxiliar creado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico abierto	Digital	48. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	1. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	49. Anexar documentos a expediente electrónico	1. Anexar la documentación al expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al expediente	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. Documentación anexada al expediente 2. Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	50. Obtener datos de asistente legal resolutor del expediente electrónico - Si el Asistente Legal resultor no se encuentra activo: Ir a la actividad 51 - Si el Asistente Legal resultor se encuentra activo: Ir a la actividad 52	1. Obtener los datos del asistente legal resolutor del expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Datos obtenidos del asistente legal resolutor	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Datos obtenidos del asistente legal resolutor	Digital	51. Asignar a nuevo Asistente Legal activo según reglas de negocio	1. Asignar a un nuevo asistente legal activo, según regla de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación asignada a un nuevo asistente legal	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. Datos obtenidos del asistente legal resolutor 2. Documentación asignada a un nuevo asistente legal	Digital	52. Derivar cumplimiento a Asistente Legal asignado	1. Derivar el cumplimiento al asistente legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Cumplimiento derivado al Asistente Legal asignado	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Expediente o Solicitud de denuncia derivado a la bandeja del especialista o asistente legal 2. Documentación recibida derivada a la bandeja del especialista legal asignado 3. Cumplimiento derivado al Asistente Legal asignado	Digital	53. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados - Si la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico está pendiente de firma: Ir a la actividad 54 - Si la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Abierto de Oficio/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es física y Si el resultado de la verificación es Duplicado: Ir a la actividad 55 - Si la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Abierto de Oficio/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es física y Si el resultado de la verificación es Nuevo: Ir a la actividad 63 - Si la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Abierto de Oficio/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es electrónico y Si el tipo del documento es Solicitud de denuncia: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Si la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Abierto de Oficio/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es electrónico y Si el tipo del documento es Expediente: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de cumplimiento/ Cumplimiento y Si el medio de recepción es física: Ir a la actividad 73 - Si la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de cumplimiento/ Cumplimiento y Si el medio de recepción es electrónico: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas(Físico)/ Documentación adicional de denuncia (Físico): Ir a la actividad 87 - Si la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas (Electrónico): Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Documentación adicional de denuncia (Electrónico): Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Si la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS) recibidio por medio electrónico: Ir al proceso P04.2.Imposición de sanciones del TRASU. FIN - Si la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Documentación Adicional (Expediente PAS). Si el medio de reepcion es físico.: Ir a la actividad 101 - Si la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Documentación de Caso Especial: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN - Si la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes): Ir al proceso P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Alertar la asignación del expediente o recepción de la documentación a los involucrados	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la asignación del expedienteo o recepción e la documentación a los involucrados	Digital	1. Asistente Legal 2. Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU 3. Especialista Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Documentación Posterior	Digital	54.Actualizar estado de la solic. de indice digi.del exp. electrón. o del cuad. auxiliar a "Anulado" - Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Abierto de Oficio/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es física y Si el resultado de la verificación es Duplicado: Ir a la actividad 55 - Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Abierto de Oficio/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es física y Si el resultado de la verificación es Nuevo: Ir a la actividad 63 -Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Abierto de Oficio/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es electrónico y Si el tipo del documento es Solicitud de denuncia: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Abierto de Oficio/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es electrónico y Si el tipo del documento es Expediente: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN -Si pertenece a una Carta de cumplimiento/ Cumplimiento y Si el medio de recepción es física: Ir a la actividad 73 - Si pertenece a una Carta de cumplimiento/ Cumplimiento y Si el medio de recepción es electrónico: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas(Físico)/ Documentación adicional de denuncia (Físico): Ir a la actividad 87 - Si pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas (Electrónico): Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si pertenece a una Documentación adicional de denuncia (Electrónico): Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN -Si pertenece a una Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS) recibido por medio electrónico: Ir al proceso P04.2.Imposición de sanciones del TRASU. FIN - Si pertenece a una Documentación Adicional (Expediente PAS). Si el medio de recepción es físico.: Ir a la actividad 101 - Si pertenece a una Documentación de Caso Especial: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN - Si pertenece a una Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes): Ir al proceso P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Actualizar el estado de la solicitud de índice digital del expediente electrónico o del cuerdno auxiliar a "Anulado"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Solicitud de indice digital actualizado 2. Solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación duplicada 1. Carta de Elevación 2. Solicitud de denuncia 3. Solicitud de abierto por cargo	Digital	55. Enviar correo a Usuario o EO señalando que se incluirá la información al expediente origen	1. Enviar un correo al Usuario o Empresa Operadora señalando que se incluiría la información al expediente de origen	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Correo enviado al usuario o empresa operadora	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Correo enviado al usuario o empresa operadora	Digital	56. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 59 - Si no pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 57	1. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	1. Expediente electrónico cerrado 2. Expediente electrónico abierto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Expediente electrónico abierto	Digital	57. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	1. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	58. Anexar documentos al expediente electrónico o denuncia inicial. Ir a la actividad 62	1. Anexar la documentación al expediente electrónico o denuncia, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al expediente o denuncia	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Expediente electrónico cerrado	Digital	59. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	1. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	60. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Cuaderno auxiliar creado	Digital	61. Anexar documentación al cuaderno auxiliar creado	1. Anexar la documentación al cuaderno auxiliar creado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	1. Documentación anexada al expediente o denuncia 2. Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	62. Cerrar solicitud de creación de expediente o denuncia duplicado - Si pertenece a un Expediente duplicado: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si pertenece a una Denuncia duplicada : FIN	1. Cerrar la solicitud de creación del expediente o denuncia duplicado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitudes cerradas	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación nueva 1. Carta de Elevación 2. Solicitud de denuncia 3. Solicitud de abierto por cargo	Digital	63. Crear expediente electrónico o denuncia	1. Crear el expediente electrónico o denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente electrónico o denuncia creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Expediente electrónico o denuncia creado	Digital	64. Anexar documento digitalizado al expediente electrónico o file de denuncia Cada documento tiene su propio archivo y numeración para luego incluirse en el índice electrónico.	1. Anexar la documentación digitalizada al expediente electrónico o file de denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación digitalizada anexada al expediente electrónico o file de denuncia	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación digitalizada anexada al expediente electrónico o file de denuncia	Digital	65. Enviar nro. de expediente o nro. de solicitud de denuncia a usuario y/o empresa operadora	1. Enviar el nro del expediente o el nro de la solicitud de denuncia al usuario y/o empresa operadora, según corresponda	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Nro del expediente o nro de la solicitud de denuncia enviada	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Nro del expediente o nro de la solicitud de denuncia enviada	Digital	66. Derivar expediente o sol. de denuncia a bandeja auxiliar administrativo de trámite doc. TRASU	1. Derivar el expediente o solicitud de denuncia a la bandeja del Auxiliar Administrativo de Tramite Documentaria TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente o solicitud de denuncia derivado a la bandeja del Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario TRASU	Digital	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Expediente o solicitud de denuncia derivado a la bandeja del Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario TRASU	Digital	67. Alertar verificación de datos a auxiliar administrativo trámite documentario TRASU	1. Alertar sobre la verificación de datos al Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la verificación de datos	Digital	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Alerta sobre la verificación de datos	Digital	68. Verificar datos de expedientes o solicitudes de denuncia importados por Robot - Si pertenece a un Expediente : Ir a la actividad 71 - Si pertenece a un Solicitud de Denuncia : Ir a la actividad 69	1. Verificar los datos del expediente o de las solicitud de denuncia importados por el Robot Notas: - RPA crea solicitud de creación de expediente o denuncia donde, de forma automática ingresa, de forma automática, el medio (Físico) y tipo apertura expediente (Regular o abierto por cargo)	Usuario	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Datos verificados del expediente o solicitud de denuncia	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Datos verificados de la solicitud de denuncia	Digital	69. Derivar sol. de denuncia a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar la solicitud de denuncia a la bandeja del Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de denuncia derivada	Digital	Especialista Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Solicitud de denuncia derivada	Digital	70. Alertar revisión de solicitud de denuncia a Especialista Legal	1. Alertar sobre la revisión de solicitud de denuncia al Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la revisión pendiente	Digital	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Datos verificados del expediente	Digital	71. Calificar y asignar expediente electrónico y derivar a bandeja de Asistente Legal asignado	1. Calificar, asigna y deriva expediente a la bandeja del Asistente Legal según las reglas de negocio definidas	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Expediente electrónico derivado	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico derivado	Digital	72. Alertar revisión de expediente electrónico a Asistente Legal asignado	1. Alertar sobre la revisión del expediente electrónico al Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta sobre revisión del expediente electrónico	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. Carta de cumplimiento 2. Cumplimiento	Digital	73. Identificar nro. de expediente de carta de cumplimiento - Si se acepta el ingreso de carta de cumplimiento a exp. Electrónico: Ir a la actividad 76 - Si no se acepta el ingreso de carta de cumplimiento a exp. Electrónico: Ir a la actividad 74	1. Buscar si el nro de expediente o denuncia existe y registrar la decisión: a. En caso coincida, dar conformidad al ingreso de la carta de cumplimiento al expediente electrónico b. En caso no coincida, ingresar el nro. de expediente correcto o rechazar su ingreso e ingresar observaciones	Usuario	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Nro del expediente identificado Nro de expediente no identificado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Nro del expediente no identificado	Digital	74. Alertar observaciones a la empresa operadora	1. Alertar las observaciones a la empresa operadora	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta sobre las observaciones	Digital	Empresa Operadora
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Alerta sobre las observaciones	Digital	75. Cerrar solicitud de revisión de carta de cumplimiento. FIN	1. Cerrar la solicitud de revisión de carta de cumplimiento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Solicitud de revisión de carta de cumplimiento cerrado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Nro del expediente identificado	Digital	76. Enviar a Usuario una copia sobre cumplimiento	1. Enviar al usuario una copia sobre el cumplimiento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Copia sobre el cumplimiento enviado	Digital	Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Copia sobre el cumplimiento enviado	Digital	77. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 78 - Si no pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 81	1. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado Notas: - Cuando cuente con índice digital firmado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	1. Expediente electrónico cerrado 2. Expediente electrónico abierto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico cerrado	Digital	78. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	1. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	79. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Cuaderno auxiliar creado	Digital	80. Anexar la carta de cumplimiento al cuaderno auxiliar creado Ir a la actividad 83	1. Anexar la documentación al cuaderno auxiliar creado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico abierto	Digital	81. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	1. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	82. Anexar documentos a expediente electrónico	1. Anexar la documentación al expediente electrónico, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al expediente	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. Documentación anexada al expediente 2. Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	83. Obtener datos de asistente legal resolutor del expediente electrónico - Si el Asistente Legal resultor se encuentra activo: Ir a la actividad 85 - Si el Asistente Legal resultor no se encuentra activo: Ir a la actividad 84	1. Obtener los datos del asistente legal resolutor del expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Datos del Asistente Legal	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Datos del Asistente Legal 1. Asistente legal no esta activo	Digital	84. Asignar a nuevo Asistente Legal activo según reglas de negocio	1. Asignar a un nuevo asistente legal activo, según regla de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Asignación del nuevo Asistente Legal	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Datos del Asistente Legal 1. Asistente legal esta activo	Digital	85. Derivar cumplimiento a Asistente Legal asignado	1. Derivar el cumplimiento al asistente legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Cumplimiento derivado al Asistente Legal asignado	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Cumplimiento derivado al Asistente Legal asignado	Digital	86. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados Ir al P02.1 Analisis,Emision y Cumplimiento de Resoluciones	1. Alertar sobre la asignación del expediente o recepción de la documentación involucrada	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la asignación del expedienteo o recepción e la documentación a los involucrados	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	1. Información adicional de recursos de apelación y quejas(Fisico) 2. Documentación adicional de denuncia (Fisico)	Digital	87. Revisar solicitud de revisión de documentación adicional del expediente o denuncia - Si la decisión de solicitud de revisión de doc. Adiciona es observar: Ir a la actividad 88 - Si la decisión de solicitud de revisión de doc. Adiciona es aceptar y Si pertenece a una Documentación adicional de denuncia: Ir a la actividad 92 - Si la decisión de solicitud de revisión de doc. Adiciona es aceptar y Si pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas: Ir a la actividad 90	1. Ingresar a la bandeja 2. Revisar la solicitud de revisión de la documentación adicional	Usuario	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de documentación adicional revisada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Solicitud de documentación adicional revisada y observada	Digital	88. Enviar correo a Usuario o EO señalando que se observa el documento remitido	1. Enviar un correo al usuario o a la empresa operadora señalando que se observa el documento remitido	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Correo enviado al usuario o empresa operadora	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Correo enviado al usuario o empresa operadora	Digital	89. Cerrar solicitud de revisión de documentación adicional FIN	1. Cerrar la solicitud de revisión de la documentación adicional	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de revisión cerrada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
Auxiliar Administrativo 1 de Mesa de Parte TRASU	Solicitud de documentación adicional revisada y aceptada 1. - Información adicional de recursos de apelación y quejas	Digital	90. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 93 - Si no pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 91	1. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	1. Expediente electrónico cerrado 2. Expediente electrónico abierto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico abierto	Digital	91. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	1. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU 2. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 3. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Solicitud de documentación adicional revisada y aceptada 1. Documentación adicional de denuncia	Digital	92. Anexar documentación adicional al expediente electrónico o denuncia - Si la documentación pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas y Si el responsable de la atención es el Asistente Legal: Ir a la actividad 96 - Si la documentación pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas y Si el responsable de la atención es Trámite Documentario: Ir a la actividad 98 - Si la documentación pertenece a una Documentación adicional de denuncia: Ir a la actividad 99	1. Anexar la documentación al expediente electrónico o denuncia, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al expediente	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico cerrado	Digital	93. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	1. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	94. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Cuaderno auxiliar creado	Digital	95. Anexar la documentación adicional al cuaderno auxiliar creado - Si la documentación pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas y Si el responsable de la atención es el Asistente Legal: Ir a la actividad 96 - Si la documentación pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas y Si el responsable de la atención es Trámite Documentario: Ir a la actividad 98 - Si la documentación pertenece a una Documentación adicional de denuncia: Ir a la actividad 99	1. Anexar la documentación al cuaderno auxiliar creado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Información adicional de recursos de apelación y quejas a atender por el Asistente Legal	Digital	96. Derivar Información Adicional a Asistente Legal Asignado	1. Derivar el cumplimiento al asistente legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Informacion adicional derivado al Asistente Legal asignado	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Informacion adicional derivado al Asistente Legal asignado	Digital	97. Alertar recepción de documentación a Asistente y Coordinador Legal - Ir al proceso P02.1. Analisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN	1. Alertar sobre la recepción de la documentación al Asistente y Coordinador Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la recepción de la documentación	Digital	1. Asistente Legal 2. Coordinador Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Información adicional de recursos de apelación y quejas a atender por Tramite documentario	Digital	98 Registrar acciones realizadas en el sistema FIN	1. Ingresar a la bandeja 2. Registrar las acciones a realizar en el sistema	Usuario	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Acciones a realizar registradas en el sistema	Digital	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación adicional de denuncia	Digital	99. Derivar documentación adicional a Especialista Legal asignado	1. Derivar la documentación adicional al Especialista Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación adicional derivada	Digital	Especialista Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación recibida de provincia	Digital	100. Alertar recepción de documentación a Especialista Legal - Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN	1. Alertar sobre la recepción de la documentación al Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la recepción de la documentación	Digital	Especialista Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Documentacion adicional Expediente PAS (fisico)	Digital	101. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 104 - Si no pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 102	1. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Expediente electrónico cerrado 2. Expediente electrónico abierto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Expediente electrónico abierto	Digital	102. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	1. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	103. Anexar documentos a expediente electrónico - Ir al proceso P04.2.Imposición de sanciones del TRASU	1. Anexar la documentación al expediente electrónico o denuncia, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al expediente	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Expediente electrónico cerrado	Digital	104. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	1. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)

FOLIO: 956

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	105. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Cuaderno auxiliar creado	Digital	106. Anexar documentación adicional al cuaderno auxiliar creado - Ir al proceso P04.2.Imposición de sanciones del TRASU	1. Anexar la documentación al cuaderno auxiliar creado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de OAF	Documentación recibida en provincia	Física	107. Enviar los documentos físicos a Trámite Documentario de OSIPTEL (Central) - Tratamiento de documento físico: Ir a la actividad 109	1. Agrupar los documentos en físico por tipo documental y ensobrar 2. Gestionar el envío de la documentación en físico a Trámite Documentario de OSIPTEL (Central) 3. Hacer seguimiento de la recepción de la documentación a Trámite Documentario OSIPTEL (Central) Notas: - Tiempo de espera para traslado (1-10 días hábiles)	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	El plazo para el traslado de la documentación de provincias a la sede principal de Lima (De 1 hasta 10 días calendario).	Documentación gestionada para su envío	Física	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación recibida en lima	Física	108. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización En paralelo: - Para el tratamiento de la documentación física: Ir a la actividad 109 - Para el tratamiento de la documentación electrónica: Regresar a la actividad 12	1. Consolidar la documentación recibida por tipo documental 2. Entregar la documentación al proveedor para que digitalice con valor legal	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	El tiempo de digitalización por parte del proveedor es de 2 días hábiles.	Documentación consolidada entregada al proveedor	Física	Proveedor de Digitalización
Proveedor de Digitalización	Documentación enviada de provincia / Documentacion digitalizada con valor legal	Física	109. Archivar la documentación en archivo de gestión - FIN	1. Colocar la documentación recepcionada en una mesa de trabajo 2. Archivar la documentación recibida en el archivo de gestión de Trámite Documentario del OSIPTEL	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación archivada	Física	Asistente Administrativo de OAF

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de documentación observada recibida en Mesa de Partes (Física)	Cantidad de documentación observada recibida en Mesa de Partes (Física) / Total de la documentación recibida en Mesa de Partes (Física) y registrada en el Sistema de Trámite Documentario	porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	Sistema de Trámite Documentario
Porcentaje de registros faltantes de la importación de documentos a través del Robot (OCR)	Cantidad de documentación modificado por Trámite Documentario/ Total de importaciones realizadas por el Robot (OCR)	porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Tiempo promedio de subsanación de documentación observada (Empresa Operadora)	Tiempo promedio que se toman las empresas operadoras en subsanar la documentación observada	días	mensual	Menor o igual a 1 día	Sistema de Trámite Documentario
Tiempo promedio de subsanación de documentación observada (Usuario)	Tiempo promedio que se toman los usuarios en subsanar la documentación observada	días	mensual	Menor o igual a 1 día	Sistema de Trámite Documentario
Porcentaje de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes de apelación y queja)	Cantidad de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes de apelación y queja) / Total de Documentación adicional registrada en el Sistema de Tramite Documentario (Para expedientes de apelación y queja)	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de Trámite Documentario
Porcentaje de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes PAS)	Cantidad de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes PAS) / Total de Documentación adicional registrada en el Sistema de Tramite Documentario (Para expedientes PAS)	porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	Sistema de Trámite Documentario
Porcentaje de Documentación Observada No Presentada	Cantidad de Documentos Observados No Presentados / Total de Documentos Observados en el Sistema de Tramite Documentario	porcentaje	mensual	Menor al 2 porciento	Sistema de Trámite Documentario
Cantidad de solicitudes de índice digital del expediente en estado ANULADO	Cantidad de solicitudes de índice digital del expediente pendiente de firma y que pasaron a estado ANULADO por ingreso de documentación posterior	unidades	mensual	Menor a 100 unid.	Sistema de Trámite Documentario

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operacional	Expediente creado sin la información completa y correcta, por error en la lectura de datos registrados por el robot (OCR)	Media		Alto		
Operacional	Documentación aceptada sin contener los requisitos mínimos por tipo de documento.	Baja		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

(Alternativa 2)

FOLIO: 958

Código:	A2 P02.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones		
Objetivo del Proceso:	Analizar la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.		
Alcance del Proceso:	Desde la recepcion de la información relacionada a los expedientes de apelación o queja hasta la emisión de la resolución en ultima instancia y verificación de cumplimiento		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Legal / Revisor / Coordinador Legal / Sala Unipersonal / Sala colegiada /Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	Si		
Marco legal de soporte al Proceso:	Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones / Reglamento de Portabilidad Numérica / Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Telecomunicaciones / Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento de Tarifas / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo / Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Documentos / Verificación de expediente abierto	Digital	Para registrar errores en resoluciones: Ir a la actividad 91 Para registrar memorando de procuraduría pública: Ir a la actividad 92 Para: 1. Carta de Cumplimiento 2. Información adicional Ir a la actividad 61 Para: 1. Elevación de expedientes 2. Abierto por cargo 3. Memorando Procuraduría Pública 4. Error en resolución Estos documentos, se derivan a la bandeja de expedientes En paralelo realizar la actividad 1 y 2 1. Enviar alerta para atención de tarea pendiente según acuerdo de nivel de servicio. FIN	1. Alertar para atención de tarea pendiente según acuerdo de nivel de servicio.	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	1. El sistema realiza la verificación de Asistentes Legales activos antes de realizar la asignación de documentos. 2. El sistema realiza la asignación de documentos, según las reglas de negocio determinadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y al balanceo de carga. 3. El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Alerta para atención de tarea pendiente	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal P01.1 Recepción de Documentación P02.4. Elaboración del acta de sesión Asistente Legal	Expediente Electrónico: - Resoluciones con errores - Memorando de procuraduría Pública 1. Expedientes elevados 2. Información adicional 3. Cartas de cumplimiento - Acta de sesión 4. Abiertos por cargo 5. Abiertos de oficio - Verificación de expediente abierto	Digital	2. Revisar bandeja de solicitudes pendientes de atención	1. ingresar al sistema y revisar bandeja de solicitudes pendientes de atención Notas: - Se recibe la información en 3 bandejas: a. Bandeja los expedientes b. Bandeja de cartas de información adicional. c. Bandeja de cartas de cumplimiento - El Asistente Legal visualiza los expedientes, ordenados de más antiguo al más reciente y viceversa, los siguientes datos (Filtros): a. Nro. Expediente b. Tipo c. Fecha Elevación d. Fecha Vencimiento e. Fecha de Asignación f. Resol. Trámite	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Expediente Electrónico	Digital	3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento - Si es Solicitud de reasignación del expediente: Ir a la actividad 4 - En cualquier tipo de documento, si requiere revisión: Ir a la acividad 10. - Si la Empresa Operadora no presenta carta de cumplimiento y no se envió carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 63 - Si la Empresa Operadora no presenta carta de cumplimiento y sí envío carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 66 - Si la Empresa Operadora presenta carta de cumplimiento: Ir a la actividad 67 - Si es para programar cita o acceso al expediente y cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 70 - Si no requiere revisión y es uno de estos documentos: 1. Proveído de anulación del expediente. 2. Proveído de encauzamiento de expediente. 3. Memorando de consulta interna. 4. Memorando de derivación a DAPU	1. Revisar datos y documentos del expediente/documento recibido 2. Actualizar datos del expediente en segunda instancia, se puede registrar nuevos reclamos. Al registrar o modificar los reclamos se completan los campos materia, submateria y servicio 3. Visualizar los documentos digitales que componen el expediente electrónico 4. Seleccionar si requiere reasignación del expediente o no 5.1. En caso requiera reasignación, crear solicitud de reasignación del expediente y finalizar. 5.2. En caso no requiera reasignación, seleccionar si requiere encauzar o anular el expediente 6.1. En caso requiere encauzar expediente: · Generar/editar proveído de encauzamiento del expediente · Finalizar 6.2. En caso requiere anular expediente: · Seleccionar tipo de incumplimiento · Generar/editar proveído de anulación del expediente · Finalizar 7. En caso no requiera reasignar, encauzar o anular el expediente, seleccionar el tipo de documento a generar (Memorando de consulta interna, resolución de aclaración, proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo, proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ, carta de respuesta a usuarios / EO, carta de programación de cita o acceso al expediente y carta de invitación a audiencia de conciliación, proyecto de resolución final, proyecto de resolución de trámite, resolución de enmienda, proveído de anulación de resolución) Si requiere generar proyecto de resolución 8. Seleccionar plantilla a generar. En el caso de los expedientes clasificados como "Atención rápida", el sistema recomienda la plantilla a utilizar. 9. Si es resolución de trámite, registrar a qué parte se solicita información (EO/ER/Ambos) y el plazo otorgado 10. Seleccionar si requiere revisión de Coordinador	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de	No	Documento creado	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Expediente Electrónico	Digital	5. Carta de respuesta a usuario/EO 6.Carta de requerimiento de cumplimiento. 7. Memorando a Procuraduría publica. 8. Carta de Programación de cita o acceso a expediente 9.Carta de invitación a audiencia de conciliación Ir a la actividad 17 - Si es uno de los sgtes documentos: 1. Resolución de aclaración 2. Proyecto de resolución de nulidad de acto administrativo 3. Proyecto de resolución de nulidad declarada por el pJ 4. Proyecto de resolución de trámite 5. Proyecto de resolución final 6. Proyecto de resolución de enmienda 7. Proveído de anulación de resolución Ir a la actividad 40 - Si se trata de documentos que no generan ninguna acción y el expediente se encuentra cerrado: Ir a la actividad 93 - Si se trata de documentos que no generan ninguna acción y el expediente no se encuentra cerrado: FIN	Legal 11. Ingresar los datos del sentido de la resolución 12. Seleccionar si resolución requiere carta de cumplimiento o no 13. Registrar monto a devolver (Obligatorio para reclamos facturación y cobro fundados/parcialmente fundados) 14. Editar documento 15. Visar documento, de corresponder Si requiere generar memorando de consulta interna 16. Seleccionar área involucrada 17. Generar/editar memorando de consulta interna y, de corresponder, visar documento y finalizar 18. Cuando regrese la respuesta al memorando de respuesta interna, se debe cargar al expediente electrónico Si requiere ingresar respuesta a información adicional 19. Seleccionar si se requiere responder o no información adicional 20. En caso no requiera, seleccionar el motivo y finalizar 21. En caso requiera, seleccionar si se requiere programar cita o no y,de corresponder programar cita 22. En caso requiera conciliación, seleccionar que requiere conciliación, fecha y hora de conciliación y vía (presencial o virtual 23. Generar/editar carta, y de corresponder, visar documento y finalizar Si requiere registrar evaluación de cumplimiento 24. Seleccionar que requiere evaluación de cumplimiento Si requiere ingresar respuesta a carta de cumplimiento 25. Seleccionar si se requiere responder o no carta de cumplimiento 26. En caso requiera, generar/editar carta de respuesta, y de corresponder, visar documento y finalizar Notas: - Se puede realizar más de una acción a la vez	Usuario	Asistente Legal		expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento creado	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Expediente Electrónico	Digital	4. Derivar solicitud de reasignación a bandeja del Coordinador Legal	1. Derivar solicitud de reasignación a bandeja del Coordinador Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Solicitud de Asignación	Digital	Coordinador Legal
Asistente Legal	Solicitud de Asignación	Digital	5. Alertar a Coordinador Legal revisión de solicitud de reasignación	1. Alertar a Coordinador Legal revisión de solicitud de reasignación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de Solicitud de Asignación	Digital	Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador Legal	Solicitud de Asignación	Digital	6. Revisar solicitud de reasignación y aprobar o rechazar - Si la solicitud es aprobada: Ir a la actividad 7 - Si la solicitud es rechazada: Ir a la actividad 2	1. Ingresar al sistema y revisa la solicitud de reasignación y aprobar o rechazar	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Solicitud de Asignación aprobada o rechazada	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Solicitud de Asignación aprobada	Digital	7. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio	1. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal	Expediente Electrónico	Digital	8. Derivar expediente a bandeja del Asistente Legal asignado	1. Derivar expediente a bandeja del Asistente Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal	Expediente Electrónico	Digital	9. Alertar asignación al Asistente Legal Ir a la actividad 2	1. Alertar asignación al Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Expediente Electrónico	Digital	10. Derivar documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	1. Derivar documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento	Digital	Coordinador Legal
Asistente Legal	Documento	Digital	11. Alertar derivación de documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	1. Alertar derivación de documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Documento	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal	Documento	Digital	12. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento	1. Ingresar al sistema y revisardocumento asignado y aprobar o rechazar documento Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o insertar comentarios	Usuario	Revisor / Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	Documento aprobado o rechazado	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Revisor / Coordinador Legal	Documento rechazado	Digital	13. Actualizar estado de proceso Estado: Documento rechazado por Coordinador Legal/Revisor	1. Actualizar el estado del proceso Notas: - Estado: Documento rechazado por Coordinador Legal/Revisor	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Revisor / Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Revisor / Coordinador Legal	Documento rechazado	Digital	14. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Documento rechazado	Digital	15. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	1. Enviar el alerta de rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Documento rechazado	Digital	16. Subsanar documento según observaciones recibidas - Si es uno de los siguientes tipos de documentos: 1. Proyecto de resolución de trámite 2. Proyecto de resolución final 3. Proyecto de resolución de enmienda 4. Proveído de anulación de resolución 5. Proyecto de resolución de aclaración. 6. Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ 7. Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo y si requiere revisión de Revisor o Coordinador Legal Ir a la actividad 10 - Si es uno de los siguientes tipos de documentos: 1. Proyecto de resolución de trámite 2. Proyecto de resolución final 3. Proyecto de resolución de enmienda 4. Proveído de anulación de resolución 5. Proyecto de resolución de aclaración. 6. Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ 7. Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo y no requiere revisión de Revisor o Coordinador Legal Ir a la actividad 40 - Si es: 1. Proveído de anulación del expediente. 2. Proveído de encauzamiento del expediente. 3. Carta de respuesta a usuario /EO 4. Carta de requerimiento de cumplimiento. 5. Memorando de consulta interna 6. Memorando de derivación a DAPU 7. Memorando a Procuraduría Publica 8. Carta de programación de cita o acceso a expediente 9. Carta de invitación a audiencia de conciliación Ir a la actividad 17	1. Actualizar los datos del expediente 2. Visualizar los documentos digitales que componen el expediente electrónico 3. Actualizar el tipo de documento a generar y la plantilla que corresponda 4. Actualizar si requiere revisión del Coordinador Legal o Revisor 5. Actualizar los datos de la resolución del expediente 6. Actualizar si requiere carta de cumplimiento 7. Crear, editar y visar documento, de corresponder	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento subsanado: 1. Proyecto de resolución de trámite 2. Proyecto de resolución final 3. Proyecto de resolución de aclaración 4. Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo 5. Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ 6. Proyecto de resolución de enmienda 7. Proveído de anulación del expediente 8. Proveído de encauzamiento del expediente 9. Carta de respuesta a usuarios / EO 10. Carta de requerimiento de cumplimiento 11. Memorando de consulta interna 12. Carta de programación de cita o acceso al expediente 13. Carta de invitación a audiencia de conciliación 14. Memorando de derivación a DAPU 15. Memorando a Procuraduría Pública 16. Proyecto de anulación de resolución	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Documento	Digital	17. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	18. Derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	19. Alertar revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Alertar de revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Documento	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal	Documento	Digital	20. Revisar documento asignado y firmar o rechazar documento - Si el documento es aprobado: Ir a la actividad 24 - Si el documento es rechazado: Ir a la actividad 21	1. Decisión (Rechazar o aprobar) 2. Motivo rechazo (Lista de motivos) 3. Observaciones. Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones. - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	Documento firmado o rechazado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento rechazado	Digital	21. Actualizar estado de proceso Estado: Documento rechazado por secretario técnico	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Documento rechazado por secretario técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	22. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	23. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento Ir a la actividad 16	1. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento firmado	Digital	24. Anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar - Si es Proveídos y cartas: Ir a la actividad 25 En paralelo: - Si es Carta de programación de cita o acceso al expediente: Ir a la actividad 71 - Si es Carta de respuesta a usuario o empresa operadora: FIN - Si es Proveído de anulación del expediente: Ir a la actividad 27 - Si es Proveído de encauzamiento del expediente: Ir a la actividad 31 - Si es Memorando de Consulta Interna: Ir a la actividad 36 - Si es 1. Memorando de derivación a DAPU 2. Memorando a Procuraduría Pública y resolución 3. Memorando a Procuraduría Pública y cargos de notificación Ir a la actividad 59 - Si es Carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 65 - Si es Carta de invitación a audiencia de conciliación: Ir a la actividad 82	1. Anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar Notas: - Si el expediente electrónico se encuentra cerrado, se adjuntan los documentos al cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Proveídos y cartas	Digital	25. Actualizar estado de proceso Estado: Documento firmado por secretario técnico	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Documento firmado por secretario técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	26. Derivar documento a bandeja de documentos por notificar P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos. FIN	1. Derivar documento a bandeja de documentos por notificar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Proveídos y cartas Notificación	Digital	P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Proveído de anulación del expediente	Digital	27. Crear denuncia	1. Crear denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Denuncia	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Denuncia	Digital	28. Asignar denuncia a Especialista Legal según reglas de negocio	1. Asignar denuncia a Especialista Legal según reglas de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Denuncia	Digital	Especialista Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Denuncia	Digital	29. Derivar a bandeja del Especialista Legal asignado	1. Derivar a bandeja del Especialista Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Denuncia	Digital	Especialista Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Denuncia	Digital	30. Alertar asignación al Especialista Legal P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias. FIN	1. Alertar asignación al Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de asignación de Denuncia	Digital	Especialista Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Proveído de encauzamiento del expediente	Digital	31. Actualizar tipo y código de expediente	1. Actualizar tipo y código de expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	32. Recalcular plazo de vencimiento de expediente	1. Recalcular plazo de vencimiento de expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Plazo de vencimiento de expediente	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Plazo de vencimiento de expediente	Digital	33. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio	1. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Proveído de encauzamiento del expediente	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Plazo de vencimiento de expediente	Digital	34. Derivar a bandeja del Asistente Legal asignado	1. Derivar a bandeja del Asistente Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Proveído de encauzamiento del expediente	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Plazo de vencimiento de expediente	Digital	35. Alertar asignación al Asistente Legal Ir a la actividad 2	1. Alertar asignación al Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de asignación de Proveído de encauzamiento del expediente	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de Consulta Interna	Digital	36. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Memorando firmado por el Secretario Técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de Consulta Interna	Digital	37. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente	1. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Memorando de Consulta Interna	Digital	Área correspondiente
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de Consulta Interna	Digital	38. Derivar a bandeja del Asistente Legal asignado	1. Derivar a bandeja del Asistente Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Memorando de Consulta Interna	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de Consulta Interna	Digital	39. Alertar asignación al Asistente Legal Ir a la actividad 2	1. Alertar asignación al Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de asignación de Memorando de Consulta Interna	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Revisor / Coordinador Legal	Documento	Digital	40.Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: "Proyecto de resolución/proveído de anulación de resolución para firma de vocal"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Revisor / Coordinador Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	41. Asignar expediente a sesión de sala unipersonal o sala colegiada - Si se tiene sala asignada: Ir a la actividad 42 - Si no se tiene sala asignada: Ir a la actividad 41	1. Asignar según las reglas de negocio y al balanceo de carga. 2. Verificar la cantidad máxima y mínima de expedientes por sesión, según lo configurado. Notas: - El coordinador legal tiene la posibilidad de retirar expedientes de la Sala antes que sean resueltos. - El sistema no asigna resoluciones a salas sin sesiones programadas.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Revisor / Coordinador Legal	Resolución	Digital	42. Derivar proy. resol. o prov. anul. resol. a sala unipersonal o sala colegiada asignada	1. Derivar proy. resol. o prov. anul. resol. a sala unipersonal o sala colegiada asignada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resolución	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Revisor / Coordinador Legal	Resolución	Digital	43. Alertar derivación de documento a sala unipersonal o sala colegiada asignada	1. Alertar derivación de documento a sala unipersonal o sala colegiada asignada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de revisión deResolución	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Revisor / Coordinador Legal	Resolución	Digital	44. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento - Si el documento es aprobado: Ir a la actividad 48	1. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento Notas: - Salas Unipersonales: firma el vocal asignado en la fecha de sesión programada. - Salas Colegiadas: Los vistos y firma de la resolución deben realizarse en la misma fecha de sesión. En caso no se firmara una resolución en la sesión programada por algún vocal de Sala Colegiada en la fecha de sesión, este documento se asigna para la siguiente sesión donde deberán visar o firmar nuevamente todos los miembros de la sala Colegiada. - El sistema solo habilitará los vistos y firma en las fechas de sesión a las resoluciones asignadas.	Usuario	Sala Unipersonal/ Sala		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de	1. Revisar con anterioridad, a través del sistema, los proyectos de resolución programados para una sesión venidera, sin necesidad de firmar. 2. El vocal podrá registrar su aprobación o rechazo de manera	Documento aprobado o	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Revisor / Coordinador Legal	Resolución	Digital	- Si el documento es aprobado: Ir a la actividad 48 - Si el documento es rechazado: Ir a la actividad 45	- Para Salas Colegiadas, los miembros de las sala que lo requieran pueden visar el acta de sesión. - Firma el presidente y aquel Vocal que tenga un voto singular o en discordia. - En caso no se firmara una resolución en la sesión programada, esta se asigna a la siguiente sesión. - El sistema permite revisar con anterioridad los proyectos programados para una sesión venidera, sin necesidad de firmar. - El vocal podrá registrar su aprobación previa a la firma o fecha de sesión. - El vocal puede hacer una versión del documento o introducir comentarios. - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	colegiada		expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión. 3. Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	rechazado	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Documento rechazado	Digital	45. Actualizar estado de proceso Estado: Documento rechazado por Sala Unipersonal/Sala Colegiada(Según corresponda)	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Documento rechazado por Sala Unipersonal/Sala Colegiada(Según corresponda)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	46. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	47. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento Ir a la actividad 16	1. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Documento aprobado	Digital	48. Anexar documento firmado al expediente electrónico/ cuaderno auxiliar Ir a la actividad 78 para Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ y en paralelo todos los documentos firmados se van a la actividad 49 para la elaboración de acta de sesión. De tratarse de resoluciones, ir a la actividad 50. De tratarse de proveído de anulación de resolución; ir a la actividad 2.	1. Ingresar al sistema y anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar Notas: - Si el expediente electrónico se encuentra cerrado, se adjuntan los documentos al cuaderno auxiliar	Script	Sala Unipersonal/ Sala colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento aprobado	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Elaboración del acta de sesión	Digital	49. Derivar resolución a proceso de Elaboración del acta de día de sesión P02.4. Elaboración del Acta de Sesión. FIN	1. Derivar resolución a proceso de Elaboración del acta de día de sesión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resolución	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resoluciones	Digital	50. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Resolución firmada por Sala Unipersonal/Sala Colegiada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	51. Derivar documento por notificar a Analista de Trámite Documentario del TRASU Si es Resoluición final de la materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo): Ir a la actividad 57. Si la Resolución no requiere carta de cumplimiento: Ir a la actividad 60. Si la Resolución requiere carta de cumplimiento y EO presena la carta de cumplimiento: Ir a la actividad 67. Si la Resolución requiere carta de cumplimiento, EO no presena la carta de cumplimiento: Ir a la actividad 63. Si la Resolución requiere carta de cumplimiento, EO no presena la carta de cumplimiento, y ya se envió carta de requerimiento: Ir a la actividad 66	1. Derivar documento por notificar a Analista de Trámite Documentario del TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resoluciones	Digital	Analista de Trámite Documentario del TRASU
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de Trámite	Digital	52. Derivar verificación de notificación a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar verificación de notificación a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de Trámite	Digital	53. Alertar verificación de notificación a Asistente Legal	1. Alertar verificación de notificación a Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de verificación de Notificación	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de Trámite	Digital	54. Verificar si la notificación de resolución de trámite se realizó correctamente De corresponder, se registra solicitud de notificación inválida -Si se notificó correctamente ir a la actividad 55 -Si no se notificó correctamente ir a la actividad 50	1. Ingresar al sistema y verificar si la notificación de resolución de trámite se realizó correctamente Notas: - De corresponder, se registra solicitud de notificación inválida	Usuario	Sala Unipersonal/ Sala colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de Trámite	Digital	55. Recalcular fecha de vencimiento de resolución del expediente - Si es Tratamiento regular de expedientes: Ir a la actividad 2 - Si Aplica alertar a empresa operadora: Ir a la actividad 56 - Si no Aplica alertar a empresa operadora: FIN.	1. Recalcular fecha de vencimiento de resolución del expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Fecha de vencimiento de Resolución	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Fecha de vencimiento de Resolución	Digital	56. Enviar alerta para atención de expediente según acuerdo de nivel de servicio. FIN	1. Enviar alerta para atención de expediente según acuerdo de nivel de servicio	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta para atención de expediente	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo)	Digital	57. Crer memorando de derivación a DAPU	1. Adjuntar expediente y resolución final al memorando de derivación a DAPU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Memorando	Digital	DAPU
Asistente Legal	Materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo)	Digital	58. Actualizar estado de proceso. -Si requiere de revisión de Revisor o Coordinador Legal: Ir a la actividad 10. -Si no requiere revisión: Ir a la actividad 17	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Memorando de derivación a DAPU 2. Memorando a Procuraduría Pública y resolución 3. Memorando a Procuraduría Pública y cargos de notificación	Digital	59. Actualizar estado de proceso. FIN	1. Actualizar estado de proceso. FIN Notas: - Estado: Memorando firmado por el Secretario Técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal	Otras materias reclamables	Digital	60.Actualizar estado de proceso Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	1. Carta de Cumplimiento 2. Información adicional 3. Verificación de expediente abierto	Digital	61. Revisar documentación y evaluar modificación del tipo documental - Si requiere actualizar el tipo documental: Ir a la actividad 62 - Si no requiere actualizar el tipo documental: Ir a la actividad 2	1. Revisar documentación y evaluar modificación del tipo documental Notas: - Se revisan desde la bandeja de cartas de cumplimiento o cartas de información adicional	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	1. Carta de Cumplimiento 2. Información adicional	Digital	62. Actualizar tipo documental Ir a la actividad 2	1. Actualizar tipo documental	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Tipo documental actualizado	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Recurso de Apelación / Queja	Digital	63. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	64. Crear carta de requerimiento de cumplimiento. -Si requiere revisión, va a la 10. -Si no requiere revisión, va a la 17	1. Crear carta de requerimiento de cumplimiento Notas: - Sólo es posible emitir una carta de requerimiento de cumplimiento en este proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	Pasado 15 días hábiles de emitida la resolución, se genera por única vez, una “Carta de requerimiento de cumplimiento”, en caso la empresa operadora no haya remitido información.	Carta de requerimiento de cumplimiento	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento de cumplimiento	Digital	65. Actualizar estado de proceso Estado: Carta de requerimiento firmado por secretario técnico Si Empresa Operadora presenta carta de cumplimiento: Ir a la actividad 67 - Si Empresa Operadora no presenta carta de cumplimiento y si se envío carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 66 - Si Empresa Operadora no presenta carta de cumplimiento y no se envío carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 63	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Carta de requerimiento firmado por secretario técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	El plazo para la respuesta a la carta de requerimiento de cumplimiento, por parte de la EO, es de 5 días hábiles.	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal	Recurso de Apelación / Queja	Digital	66. Actualizar estado de proceso. FIN	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Recurso de Apelación / Queja	Digital	67. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	68. Revisar evidencias y registrar resultado en el sistema	1. Ingresar al sistema y revisar evidencias y registrar resultado en el sistema Notas: - El Asistente legal registra opciones: CUMPLIÓ/NO CUMPLIÓ/ INEJECUTABLE así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación de carta de cumplimiento.	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	El asistente legal registra en el sistema, si cumplió / no cumplió / inejecutable; así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación de la carta de cumplimiento.	Registrar resultado de evidencia	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Registrar resultado de evidencia	Digital	69.Actualizar estado de proceso. - Si el expediente se encuentra cerrado: Ir a la actividad 94 - Si el expediente no se encuentra cerrado: FIN	1. Actualizar estado de proceso. FIN	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Documento creado	Digital	70. Informar cita	1. Informar cita	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Cita	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Cita	Digital	71. Derivar ejecución de cita a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar ejecución de cita a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cita	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Cita	Digital	72. Alertar ejecución de cita a Asistente Legal	1. Alertar ejecución de cita a Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de ejecución de Cita	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Cita	Digital	73. Desarrollar cita presencial o virtual	1. Ingresar al sistema y Desarrollar cita presencial o virtual	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cita	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Cita	Digital	74. Generar y firmar acta - Si es Acta física: Ir a la actividad 75 - Si es Acta electrónica: Ir a la actividad 76	1. Ingresar al sistema y Generar y firmar acta Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta firmada física o electrónica	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Acta firmada física	Digital	75. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Asistente Legal		No	No	Acta firmada física	Digital	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Legal	Acta firmada electrónica	Digital	76. Anexar acta electrónica al expediente electrónico/ cuaderno auxiliar. FIN	1. Anexar acta electrónica al expediente electrónico.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	1. Resolución de aclaración 2. Resolución de enmienda	Digital	77. Actualizar estado de proceso. FIN	1. Actualizar estado de proceso Notas: - El estado de resolución notificada se actualizará cuando ambas partes hayan sido notificadas de manera exitosa.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ	Digital	78. Crear memorando para Procuraduría Pública	1. Crear memorando para Procuraduría Pública Notas: - Se anexa resolución firmada a Memorando	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Memorando	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución	Digital	79. Anexar resolución firmada a memorando para Procuraduría Pública Si requiere revisión de revisor o coordinador: Ir a la actividad 10 Si no requiere revisión: Ir a la actividad 17	1. Anexar resolución firmada a memorando para Procuraduría Pública	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resolución / Memorando	Digital	Procuradoría Pública
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de nulidad del acto administrativo / Resolución de nulidad declarada por el PJ	Digital	80. Crear memorando para Procuraduría Pública	1. Crear memorando para Procuraduría Pública	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Memorando	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de nulidad del acto administrativo / Resolución de nulidad declarada por el PJ	Digital	81. Anexar constancias de notificación a memorando de procuraduría pública. -Si requiere revisión: Ir a la actividad 10. -Si no requiere revisión: Ir a la actividad 17	1. Anexar constancias de notificación a memorando de Procuraduría Públcia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Procuraduría Pública
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de invitación a audiencia de conciliación	Digital	82. Actualizar estado de proceso Estado: Carta de invitación a audiencia de conciliación firmado por secretario técnico	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Carta de invitación a audiencia de conciliación firmado por secretario técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	Según día de audiencia	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Expediente Electrónico	Digital	83. Derivar ejecución de audiencia a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar ejecución de audiencia a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Audiencia	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal	Audiencia	Digital	84. Alertar ejecución de audiencia a Asistente Legal	1. Alertar ejecución de audiencia a Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Audiencia	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal	Audiencia	Digital	85. Desarrollar audiencia	1. Desarrollar audiencia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Audiencia	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal	Audiencia	Digital	86. Generar y firmar acta - En paralelo realizar actividad 89 y si es acta física la actividad 87 o si es acta electrónica la actividad 88	1. Ingresar al sistema y genera y firmar acta Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	1. Si la audiencia fue virtual, se adjunta en el expediente la grabación de la audiencia 2. Si el vocal asiste a la audiencia, deberá también firmar el acta 3. El Acta se genera, según día de audiencia.	Acta física o electrónica	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Acta física	Digital	87. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Entregar el acta física	Manual	Coordinador Legal		No	No	Acta física	Digital	Asistente Administrativo
Coordinador Legal	Acta electrónica	Digital	88. Anexar acta electrónica al expediente electrónico. FIN	1. Anexar acta electrónica al expediente electrónico.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Resolución del expediente	Digital	89. Derivar expediente a bandeja de Asistente Legal para resolución	1. Derivar expediente a bandeja de Asistente Legal para resolución	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal	Expediente Electrónico actualizado	Digital	90. Alertar resolución del expediente a Asistente Legal Ir a la actividad 2	1. Alertar resolución del expediente a Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal
Servidores del OSIPTEL	Errores identificados en resoluciones	Físico / Digital	91. Registrar error en resolución en el sistema. Ir a la actividad 97	1. Ingresar el nro. de resolución con error 2. Seleccionar el tipo de error detectado 3. Seleccionar al asistente legal que elaborará el proyecto de resolución (Sólo si Asistente Legal resolutor de la resolución con error no se encuentra activo) 4. Registrar observaciones	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Error registrado en resoluciòn	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Procuraduría Pública	Pronunciamiento del Poder Judicial	Digital	92. Registrar memorando de Procuraduría Pública en el sistema. Ir a la actividad 95	1. Se ingresa el nro. de resolución o expediente involucrado en memorando. 2. Se registran los datos del memorando y se adjunta al expediente electrónico 3. Seleccionar al asistente legal que elaborará el proyecto de resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial 4. Registrar observaciones	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Memorando de Procuraduría Pùblica registrado en el sistema	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	93. Solicitar la creación del índice digital del cuaderno auxiliar. Ir al proceso P05.1. Archivo de la documentación Física y del expediente electrónico. FIN	1. Solicitar la creación del índice digital del expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de creación del índice digital	Digital	P05.1. Archivo de la documentación Física y del expediente electrónico
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	94. Solicitar la creación del índice digital del cuaderno auxiliar. Ir al proceso P05.1. Archivo de la documentación Física y del expediente electrónico. FIN	1. Solicitar la creación del índice digital del expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de creación del índice digital	Digital	P05.1. Archivo de la documentación Física y del expediente electrónico
Coordinador PAS TRASU	Memorando de Procuradurìa Pùblica registrado en el sistema	Digital	95. Etiquetar la documentación como posterior	1. Etiquetar la documentación como posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentaciòn etiquetada como posterior	Digital	Coordinador Legal
Coordinador PAS TRASU	Memorando de Procuradurìa Pùblica registrado en el sistema	Digital	96. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado. En paralelo, ir a las actividades 1 y 2	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	Asistente Legal
P02.4. Elaboración del acta de sesión / Coordinador PAS TRASU	Error registrado en resoluciòn	Digital	97. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si el expediente electrónico se encuentra cerrado: Ir a la actividad 98 - Si el expediente electrónico no se encuentra cerrado: En paralelo, ir a las actividades 1 y 2	1. Consultar el estado del expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Verificaciòn de expediente cerrado / Verificación de expediente abierto	Digital	Asistente Legal
Coordinador PAS TRASU	Verificaciòn de expediente cerrado	Digital	98. Crear cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado. En paralelo, ir a las actividades 1 y 2	1. Crear cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de resoluciones erradas	(Cantidad de resoluciones de nulidad del acto administrativo emitidas + Cantidad de resoluciones de enmienda emitidas + Cantidad de proveídos de anulación emitidos) / Cantidad de resoluciones emitidas	Porcentaje	Mensual	Menor o igual al 1%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de apelaciones resueltas (plazo 25dh)	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RA con plazo de 25dh / Número de expedientes resueltos RA con plazo de 25dh	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 20 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de apelaciones resueltas (plazo 15dh)	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RA con plazo de 15dh / Número de expedientes resueltos RA con plazo de 15dh	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 12 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de quejas resueltas	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RQJ / Número de expedientes resueltos RQJ	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 11 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Porcentaje de recursos de apelacón resueltos dos días antes del plazo establecido	Cantidad de recursos de apelación resueltos dos días antes del plazo / Total de recursos de apelación resueltos	Porcentaje	Mensual	Mayor o igual a 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Porcentaje de quejas resueltos en segunda instancia un día antes del plazo establecido	Cantidad de quejas resueltas dos días antes del plazo / Total de quejas resueltas	Porcentaje	Mensual	Mayor o igual a 80%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo de estancia en bandeja de pendientes	Promedio (Día en que la documentación sale de la bandeja de pendientes - Día en que se recibe la documentación en la bandeja de pendientes)	Días hábiles	Diario	De acuerdo al tipo de documento	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Demanda de Resolución de Expedientes	Cantidad de expedientes recibidos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Producción de resolución de Expedientes	Cantidad de expedientes resueltos por período de tiempo		Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						
OTIF (Expedientes resueltos en plazo y sin errores) por analista *On Time In Full	(Porcentaje de expedientes resueltos x (1 - Porcentaje de resoluciones erradas) x Porcentaje de expedientes resueltos en plazo) por analista		Porcentaje	Mensual	Mayor o igua al 95%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						
Cumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU	Cantidad de expedientes resueltos que requieren cumplimiento y este se ha acreditado / Cantidad de expedientes resueltos que requieren cumplimiento		Porcentaje	Mensual	100%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 2)

Código:	A2-P02.2	**Versión:**	4
Nombre del Proceso:	Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias		
Objetivo del Proceso:	Verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción de la denuncia hasta la respuesta al usuario		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Practicantes, Especialista Legal de Sanciones, Revisor, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la-Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
Usuario / P01.1 Recepción de documentación y P02.1 Análisis, emisión y cumplimiento de resoluciones	Solicitud de denuncia: 1. Proveído de anulación de expediente 2. Solicitud de denuncia 3. Documentación adicional	Digital	Para solicitud de denuncia: Ir a la actividad 1, y si no es solicitud de denuncia: Ir a la actividad 39 La recepción de respuestas de las EO son cargados automáticamente según el nro. de denuncia. 1. Analizar solicitud de denuncia y registrar acciones- Si corresponde aperturar denuncia: Ir a la actividad 37 - Si no corresponde aperturar denuncia y se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 2 - Si no corresponde aperturar denuncia y no se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 5	1. Seleccionar si corresponde aperturar denuncia o no En caso no corresponde aperturar denuncia y no se cuenta con dirección de correo electrónico del usuario: 2. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia 3. Visar carta de respuesta a usuario (Sólo Especialista Legal de Sanciones, no practicantes) En caso corresponda aperturar denuncia: * Si la denuncia es por incumplimiento en resoluciones del TRASU y la empresa operadora acredita cumplimiento insuficiente o la denuncia es por otro tipo incumplimiento: 4. Generar/editar carta de requerimiento de información a empresa operadora 5. Visar carta de respuesta a usuario (Sólo Especialista Legal de Sanciones, no practicantes) * Si la denuncia es por incumplimiento en resoluciones del TRASU y la empresa operadora acredita cumplimiento: 6. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando cumplimiento o inejecutabilidad de la resolución 7. Visar carta de respuesta a usuario (Sólo Especialista Legal de Sanciones, no practicantes) * Si la denuncia es por incumplimiento en resoluciones del TRASU y la empresa operadora aún no se acredita cumplimiento, y no se encuentra en plazo: 8. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando incumplimiento de la resolución 9. Visar carta de respuesta a usuario (Sólo Especialista Legal de Sanciones, no practicantes) * Si la denuncia es por incumplimiento en resoluciones del TRASU y la empresa operadora aún no se acredita cumplimiento, pero se encuentra en	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. Únicamente el Especialista Legal de Sanciones aplica el visto electrónico a las cartas y memorandos que elabora, los practicantes no aplican visto electrónico. 2. Las EO cuentan con el plazo normado de 15 días hábiles desde la notificación de la resolución del TRASU para acreditar el cumplimiento de la resolución.	File electrónico	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Solicitud de denuncia analizada.	Digital	2. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	3. Enviar respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia	1. Enviar respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia	Digital	Usuario
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia	Digital	4. Cerrar solicitud de denuncia. FIN	1. Cerrar la solicitud de denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de denuncia cerrada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Solicitud de denuncia analizada. Registro de la solicitud de denuncia en el sistema	Digital	5. Actualizar estado de proceso - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 6 - Si no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 14	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	6. Derivar revisión de documento a bandeja de Revisor	1. Derivar revisión de documento a bandeja de Revisor	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia generada	Digital	Revisor
Revisor	Solicitud de denuncia	Digital	7. Alertar revisión de documento al Revisor	1. Enviar alerta de revisión de documento al Revisor	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de revisión de carta	Digital	Revisor
Revisor	Alerta de revisión de carta	Digital	8. Revisar y visar o rechazar documento - Si la carta no es conforme. Ir a la actividad 9 - Si la carta es conforme. Ir a la actividad 13	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Visar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo)	Usuario	Revisor		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta visada o rechazada	Digital	Revisor
Revisor	Carta	Digital	9. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Revisor
Revisor	Carta rechazada	Digital	10. Derivar rechazo de documento a la bandeja del Especialista Legal	1. Derivar el documento rechazado a la bandeja del Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Revisor	Carta rechazada	Digital	11. Alertar el rechazo de documento al Especialista Legal	1. Alertar sobre el rechazo del documento al Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carta rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Alerta de carta rechazada	Digital	12. Subsanar documento según observaciones Ir a la actividad 5	1. Ingresar al sistema 2. Subsanar documento según observaciones	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta subsanada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Revisor	Carta visada	Digital	13. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Revisor
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	14. Obtener datos del Coordinador PAS TRASU titular o suplente del maestro de personal	1. Obtener datos del Coordinador PAS TRASU titular o suplente del maestro de personal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Datos del Coordinador PAS TRASU titular o suplente del maestro de personal	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Datos del Coordinador PAS TRASU titular o suplente del maestro de personal	Digital	15. Derivar revisión de documento a bandeja del Coordinador PAS TRASU	1. Derivar revisión de documento a bandeja del Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta visada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta visada	Digital	16. Alertar revisión de documento a Coordinador PAS TRASU	1. Enviar alerta de revisión de documento a Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carta visada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Alerta de carta visada	Digital	17. Revisar y visar o rechazar documento - Si la carta es visada. Ir a la actividad 21 - Si la carta es rechazada. Ir a la actividad 18	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Visar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta visada o rechazada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta rechazada	Digital	18. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	19. Derivar subsanación de documento a bandeja del Especialista Legal	1. Derivar la subsanación de documento a bandeja del Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta rechazada	Digital	Especialista Legal / Practicante
Coordinador PAS TRASU	Carta rechazada	Digital	20. Alertar el rechazo de documento al Especialista Legal. Ir a la actividad 12	1. Alertar sobre el rechazo del documento al Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carta rechazada	Digital	Especialista Legal
Coordinador PAS TRASU	Carta visada	Digital	21. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	22. Obtener datos del Secretario Técnico titular o suplente del maestro de personal	1. Obtener datos del Secretario Técnico titular o suplente del maestro de personal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Datos del Secretario Técnico titular o suplente del maestro de personal	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Datos del Secretario Técnico titular o suplente del maestro de personal	Digital	23. Derivar revisión de documento a bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar revisión de documento a bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documento derivado a la Bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta visada	Digital	24. Alertar revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Enviar alerta de revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de carta visada	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Alerta de revisión de Carta visada	Digital	25. Revisar y firmar o rechazar documento - Si la solicitud de denuncia es firmada: Ir a la actividad 29 - Si la solicitud de denuncia es rechazada: Ir a la actividad 26	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Firmar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo) De aprobarse, la firma se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	En caso la empresa operadora no responda carta trasladando información del usuario, no se le enviará una carta reiterativa	Carta firmada o rechazada	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos / Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta rechazada	Digital	26. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	27. Derivar rechazo de documento a la bandeja del Especialista Legal	1. Derivar el documento rechazado a la bandeja del Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta rechazada	Digital	28. Alertar el rechazo de documento al Especialista Legal . Ir a la actividad 12	1. Alertar sobre el rechazo del documento al Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carta rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta firmada	Digital	29. Actualizar estado de proceso - Si es Memorando de consulta interna: Ir a la actividad 51 - Si es Cartas: Ir a la actividad 30	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Cartas	Digital	30. Derivar documento por notificar a bandeja de documentos por notificar Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos y luego a la actividad 31	1. Derivar documento por notificar a bandeja de documentos por notificar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Notificación	Digital	31. Derivar verificación de notificación a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar verificación de notificación a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Notificación	Digital	32. Alertar verificación de notificación a Especialista Legal	1. Enviar alerta de verificación de notificación a Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de verificación de Notificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Alerta de verificación de Notificación	Digital	33. Verificar que la notificación se haya realizado correctamente y registrar acciones	1. Seleccionar si la notificación se realizó correctamente o no Si la notificación no se realizó correctamente: 2. Seleccionar si se reintenta notificación o se requiere modificar documento 3. Generar/editar nuevo documento con nueva dirección a notificar 4. Visar nuevo documento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Notificación verificada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Notificación	Digital	34. Anexar documento a file de denuncia - Si la notificación no se realizó correctamente, la acción a realizar es vistos y firmas de documento actualizado, y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 6 - Si la notificación no se realizó correctamente, la acción a realizar es vistos y firmas de documento actualizado, y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 14 - Si la notificación no se realizó correctamente, la acción a realizar es Reintento de notificación: Ir a la actividad 30 - Si la notificación se realizó correctamente y es 1. Carta informando que la denuncia no procede 2. Carta reiterando el cierre de la denuncia Ir a la actividad 35 - Si la notificación se realizó correctamente y es 1. Carta de requerimiento 2. Carta reiterativa a empresa operadora 3. Carta trasladando información del usuario a la empresa operadora despúes de los 5 días hábiles: Ir a la actividad 39 - Si la notificación se realizó correctamente y es 1. Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad 2. Carta informando al usuario sobre el PAS Ir a la actividad 36 - Si la notificación se realizó correctamente y es Carta Informando cita: Ir a la actividad 45	1. Anexar el documento a file de denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documento actualizado Reintento de notificación Carta informando que la denuncia no procede Carta reiterando el cierre de la denuncia Carta de requerimiento Carta reiterativa a la empresa operadora Carta trasladando información del usario a la empresa operadora Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad Carta informando al usuario sobre el PAS Carta Informando cita	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	1. Carta informando que la denuncia no procede 2. Carta reiterando el cierre de la denuncia	Digital	35. Cerrar proceso. FIN	1. Cerrar el proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	1. Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad 2. Carta informando al usuario sobre el PAS	Digital	36. Cerrar proceso Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Cerrar el proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Solicitud de denuncia	Digital	37. Enviar respuesta a usuario indicando que procede aperturar denuncia	1. Enviar respuesta a usuario indicando que procede aperturar denuncia Notas: - Se proporciona el número de denuncia al usuario. - Esta actividad sólo se realiza si contamos con la dirección de correo electrónico.	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de denuncia aperturada	Digital	Usuario
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Solicitud de denuncia aperturada	Digital	38. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	1. Solicitud de denuncia 2. Documentación adicional	Digital	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	1. Solicitud de denuncia 2. Documentación adicional	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	1. Solicitud de denuncia 2. Documentación adicional	Digital	40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones	1. Enviar alerta de revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de solicitud de denuncia y documentación adicional	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Alerta de revisión de solicitud de denuncia y documentación adicional	Digital	41. Evaluar la denuncia y registrar acciones Evaluar la denuncia previa revisión de la respuesta de la empresa operadora o área interna, de corresponder, y registrar acciones - Si corresponde reaperturar denuncia: Ir a la actividad 42 - Si no corresponde reaperturar denuncia y es 1. Carta de requerimiento 2. Carta reiterativa 3. Carta informando al usuario sobre el PAS 4. Memorando de consulta interna 5. Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad 6. Carta trasladando información del usuario a empresa operadora	1. Verificar si empresa operadora entrega información requerida a. En caso la empresa operadora no entregue información requerida: 2. Seleccionar si se requiere enviar reiterativo o no a.1. En caso requiere enviar reiterativo: 3. Generar/editar carta reiterativa de información a empresa operadora 4. Visar documento a.2 En caso no requiere enviar reiterativo: 5. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando incumplimiento de la resolución y que se evaluará un PAS 6. Visar carta de respuesta a usuario b. En caso la empresa operadora sí entregue información requerida: 7. Seleccionar si se requiere enviar memo de consulta interna b.1. En caso se requiere enviar memo de consulta interna 8. Generar/editar memorando de consulta interna 9. Visar documento b.2. En caso no se requiere enviar memo de consulta interna y se acredita cumplimiento o inejecutabilidad 10. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando cumplimiento o inejecutabilidad de la resolución 11. Visar carta de respuesta a usuario b.3. En caso no se requiere enviar memo de consulta interna y no se acredite cumplimiento o inejecutabilidad 12. Seleccionar si se requiere enviar reiterativo o no b.4. En caso requiere enviar reiterativo: 13. Generar/editar carta reiterativa de información a empresa operadora 14. Visar documento b.5. En caso no requiere enviar reiterativo:	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental	Sólo se reitera la solicitud de información de cumplimiento una vez para los casos en que la EO no responda la solicitud o responda pero no demuestre el cumplimiento	Reapertura de denuncia Si no corresponde reaperturar denuncia: 1. Carta de requerimiento 2. Carta reiterativa 3. Carta informando al usuario sobre el PAS 4. Memorando de consulta interna 5. Carta informando	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
			7. Carta reiterando el cierre de la denuncia Ir a la actividad 50 - Si no corresponde reaperturar denuncia, es Carta informando cita y se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 43 - Si no corresponde reaperturar denuncia, es Carta informando cita y no se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 50	15. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando incumplimiento de la resolución y que se evaluará un PAS 16. Visar carta de respuesta a usuario c. En caso el usuario requiera cita: 17. Seleccionar fecha programada para cita 18. Seleccionar modalidad de cita Si el usuario consigna dirección de correo electrónico: 19. Se finaliza el formulario Si el usuario no consigna dirección de correo electrónico: 20. Gemerar/editar carta informando cita 21. Visar documento c.1. En caso el usuario remita información adicional y esta sea cuando la denuncia se encuentra en curso: 22. Generar carta trasladando información de usuario a empresa operadora 23. Visar documento c.2. En caso el usuario remita información adicional y esta sea cuando la denuncia se encuentra cerrada: c.3. Si no corresponde reaperturar denuncia y no requiere responder al usuario 24. Seleccionar el motivo y finalizar c.4. Si no corresponde reaperturar denuncia y requiere responder al usuario 25. Generar carta reiterando cierre de denuncia 26. Visar documento c.5. Si corresponde reaperturar denuncia ir a c.1.				(Alternativa 3)	cabal	cumplimiento/inejecutabilidad 6. Carta trasladando información del usuario a empresa operadora 7. Carta reiterando el cierre de la denuncia 8. Carta informando cita		
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Reapertura de denuncia	Digital	42. Reaperturar denuncia - Si es 1. Carta de requerimiento 2. Carta reiterativa 3. Carta informando al usuario sobre el PAS 4. Memorando de consulta interna 5. Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad 6. Carta trasladando información del usuario a empresa operadora 7. Carta reiterando el cierre de la denuncia Ir a la actividad 50 - Si es Carta informando cita y se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 43 - Si es Carta informando cita y no se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 50	1. Ingresar al sistema y reaperturar denuncia	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de denuncia reaperturada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Carta informando cita	Digital	43. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	44. Enviar fecha de cita a Usuario solicitante	1. Enviar fecha de cita a Usuario solicitante	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Fecha de cita	Digital	Usuario / Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Fecha de cita	Digital	Día de Cita 45. Derivar ejecución de cita a bandeja de Coordinador PAS TRASU	1. Derivar la ejecución de cita a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Las citas se realizan en el día agendado	Cita	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Cita	Digital	46. Alertar ejecución de cita a bandeja de Coordinador PAS TRASU	1. Enviar alerta de ejecución de cita a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de ejecución de cita	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Alerta de ejecución de cita	Digital	47. Desarrollar cita	1. Desarrollar la cita con participación del usuario	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cita	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Cita	Digital	48. Generar y firmar acta - Si es acta física: Ir a la actividad 49 - Si es acta electrónica: FIN.	1. Generar Acta 2. Gestionar las firmas del Acta. Notas: - Firmantes: a. Presencial: Todos los participantes b.Virtual: Coordinador PAS o su reemplazante - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Para citas presenciales: Todos los participantes deben firmar el acta. Para citas virtuales: Sólo el Coordinador PAS o su reemplazante debe firmar el acta.	Acta firmada física o electrónica	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Acta firmada física	Digital	49. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta al Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Coordinador PAS TRASU		No	No	Acta firmada física	Digital	Asistente Administrativo de Archivo
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	File de denunncia. Acta firmada electrónica	Digital	50. Actualizar estado de proceso - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 6 - Si no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 14	1. Actualizar estado de proceso para archivo	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de consulta interna	Digital	51. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente	1. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Memorando de consulta interna	Digital	área correspondiente
Coordinador PAS TRASU	Memorando de consulta interna	Digital	52. Derivar carga de respuesta a memo de consulta a bandeja de Coordinador PAS TRASU	1. Enviar carga de respuesta a memo de consulta a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carga de respuesta a memorando de consulta	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carga de respuesta a memorando de consulta	Digital	53. Alertar carga de respuesta a memo de consulta a Coordinador PAS TRASU Ir a la actividad 54	1. Enviar alerta de carga de respuesta a memo de consulta a Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carga de respuesta a memorando de consulta	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Alerta de carga de respuesta a memorando de consulta	Digital	54. Ingresar respuesta a memorando de consulta interna Ir a la actividad 39	1. Ingresar al sistema y enviar respuesta a memorando de consulta interna	Usuario	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Se debe ingresar respuesta a memorando de consulta interna al recibir la respuesta.	Respuesta a memorando de consulta interna	Digital	Coordinador PAS TRASU

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de atención de denuncias	Sumatoria de días invertidos (Fecha de "cierre" de la denuncia expediente - Fecha de apertura de expediente denuncai) en la atención de todas las denuncias del período / Número de denuncias atendidas en el período	Días	Mensual	≤ 15 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Efectividad en la elaboración de las cartas (sólo actividades 17 y 19)	Cartas rechazadas por el Coordinador PAS TRASU / Total de cartas enviadas para revisión	Porcentaje	Mensual	Menor o igual al 15%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
% de denuncias atendidas en el plazo máximo de 15 días hábiles	denuncias atendidas en un máximo de 15 días hábiles / total de denuncias atendidas	Porcentaje	Mensual	Mayor o igua a 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Tiempo de estancia en bandeja de pendientes	Promedio (Día en que la documentación sale de la bandeja de pendientes - Día en que se recibe la documentación en la bandeja de pendientes)	Días hábiles	Diario	Menor a un día hábil	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Solicitudes rechazadas	Cantidad de solicitudes de denuncia rechazadas / Cantidad de solicitudes de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	≤ 15%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Demanda de Denuncias	Cantidad de Denunciasrecibidas por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción Denuncias	Cantidad de Denuncias resueltas por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Detección de incumplimiento de actos en primera instancia	Cantidad de denuncias sobre actos de la Empresa Operdora en primera instancia con incumplimiento / Cantidad de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	100%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Detección de incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU	Cantidad de denuncias sobre resoluciones del TRASU con incumplimiento / Cantidad de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	0%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 2)

Código:	A2-P02.3	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Revisión de Casos Especiales		
Objetivo del Proceso:	Determinar la existencia de infracción administrativa en los casos derivados al TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción del caso especial a la Secretaria Técnica de Solución de Reclamos hasta la evaluación de posible PAS		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU, Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
- P01.1 Recepción de Documentación/ Usuarios del OSIPTEL (puede ser recibido de distintas fuentes) - Recepción de caso especial por otras áreas y medios	Solicitud de apertura de caso especial	Físico/ Digital	- Para respuestas a cartas de requerimiento: Ir a la actividad 20 - Para respuestas a carta reiterativa de requerimiento: Ir a la actividad 41 - Para apertura de casos especiales: Ir a la actividad 1 1. Revisar y registrar solicitud de caso especial	1. Registrar datos de solicitud de caso especial (solicitante, tipo de caso, descripción, fecha de solicitud, entre otros). 2. Generar y editar carta de requerimiento. 3. Visar carta 4. Ingresar comentarios sobre caso especial Notas: - Los casos especiales pueden ser recibidos de distintas maneras (Correos electrónicos, cartas, entre otros)	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Caso especial registrado con carta de requerimiento	Físico/ Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Caso especial registrado	Digital	2. Crear ID de proceso del caso especial	1. Crear el proceso de caso especial y asignarle un ID	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Id de caso especial asignado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Id de caso especial asignado	Digital	3. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento en revisión"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta de requerimiento en revisión"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Estado de caso especial actualizado	Digital	4. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Coordinador PAS	1. Derivar revisión de carta de requerimiento a bandeja del Coordinador PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Revisión de carta de requerimiento en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta de requerimiento en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	5. Alertar revisión de carta de requerimiento a Coordinador PAS	1. Alertar al Coordinador PAS revisión de carta de requerimiento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de carta de requerimiento	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Caso especial registrado con carta de requerimiento / Carta de requerimiento subsanada	Digital	6. Revisar y aprobar o rechazar carta - Si se aprueba el documento: Ir a la actividad 11 - Si se rechaza el documento: Ir a la actividad 7	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo, ingresar observaciones, modificar documento con control de cambios e insertar comentarios Para aprobar documento: 3. Registrar decisión "aprobar", editar y visar documento	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	- Carta de requerimiento rechazada - Carta de requerimiento visada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento rechazado	Digital	7. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada por Coordinador PAS TRASU"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	8. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la carta de requerimiento rechazada al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta de requerimiento rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	9. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	1. Alertar el rechazo de la carta de requerimiento al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de rechazo de carta de requerimiento	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento rechazado	Digital	10. Subsanar carta de requerimiento. Ir a la actividad 3	1. Revisar motivo de rechazo y observaciones. 2. Generar nueva carta de requerimiento. 3. Visar carta de requerimiento. 4. Ingresar comentarios sobre caso especial, de corresponder 5. Actualizar datos del caso especial, de corresponder	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de requerimiento subsanada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento aprobada	Digital	11. Actualizar estado del caso especial	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta de requerimiento visada por Coordinador PAS"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	12. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar carta de requerimiento visada por Coordinador PAS a bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Revisión de carta de requerimiento en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento aprobada en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	13. Alertar revisión de carta aprobada por Coordinador PAS a Secretario Técnico de Sol. Reclamos	1. Alertar revisión de carta de requerimiento al Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de carta de requerimiento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento aprobada en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	14. Revisar y firmar o rechazar carta de requerimiento - Si se aprueba el documento: Ir a la actividad 18 - Si se rechaza el documento: Ir a la actividad 15	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo, ingresar observaciones, modificar documento con control de cambios e insertar comentarios Para aprobar documento: 3. Registrar decisión "aprobar", editar y firmar documento Notas: - De aprobarse, la firma se complementa con un sello de tiempo	Usuario	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	- Carta de requerimiento rechazada por Secretario Técnico de Solución de Reclamos - Carta de requerimiento firmada por Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	- Especialista Legal de Sanciones (Cuando es rechazado) - P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos (Cuando es aprobado)
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento rechazado	Digital	15. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada por Secretario Técnico de Solución de Reclamos"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Estado de caso especial actualizado	Digital	16. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la carta de requerimiento rechazada al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Subsanación de carta de requerimiento en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	17. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	1. Derivar la carta de requerimiento rechazada al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación. Ir a la actividad 10	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de subsanación de carta de requerimiento	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento firmada	Digital	18. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento firmada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Caso especial con carta de requerimiento firmada"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento firmada	Digital	19. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Documentos por Notificar de Trámite Documentario. Luego de 5 días hábiles de haber sido notificada la carta de requerimiento, ir a la actividad 20.	1. Derivar carta de requerimiento firmada a bandeja de documentos por notificar e ir al "P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos".	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta de requerimiento firmada en bandeja de documentos por notificar	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
- Empresa Operadora involucrada con el caso especial (cuando se responde carta de requerimiento) - Analista de Trámite Documentario del TRASU (cuando vence el plazo a partir de la fecha de notificación a empresa operadora)	- Respuesta a Carta de requerimiento - Plazo de vencimiento de respuesta a requerimiento	Digital	20. Derivar caso especial a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la tarea para analisis de información de caso especial y registrar acciones respecto al caso a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Análisis de información de caso especial y registro de acciones en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones
- Empresa Operadora involucrada con el caso especial (cuando se responde carta de requerimiento, reiterativa o prórroga) - Analista de Trámite Documentario del TRASU (cuando vence el plazo a partir de la fecha de notificación a empresa operadora)	Análisis de información de caso especial en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	21. Analizar información de caso especial y registrar acciones respecto al caso - Si el caso no constituye infracción administrativa: Ir a la actividad 22 - Si el caso constituye una infracción administrativa: Ir a la actividad 43 - Si se emite carta reiterativa o carta de respuesta a solicitud de prórroga : Ir a la actividad 25	1. Revisar respuesta sobre caso especial 2. Registrar si es una infracción o no Para cuando el caso no constituye una infracciòn administrativa: 3. Seleccionar motivo e ingresar comentarios a ser enviado al solicitante Para cuando el caso sí constituye una infracciòn administrativa: 4. Seleccionar el tipo de infracción e ingresar fecha de infracción Para emitir carta reiterativa: 5. Generar/editar carta reiterativa Para emitir carta de respuesta a solicitud de prórroga: 6. Generar/editar carta de respuesta Notas: - Sólo se puede emitir una carta reiterativa por una única vez	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El Plazo que tiene una EO para responder una carta de requerimiento de información por un caso especial es de cinco (5) días hábiles. 2. Sólo se envía la carta de reiteración por una única vez; ya sea porque la EO no respondió o porque respondió parcialmente.	- Caso especial no constituye infracción - Caso especial reportado como infracción - Carta reiterativa/prórroga enviado para revisión	Digital	- Solicitante (Cuando no constituye infracción) - Especialista Legal de Sanciones (Cuando es rechazado) - P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos (Cuando es aprobado)
Especialista Legal de Sanciones	Caso Especial registrado como que no constituye infracción administrativa	Digital	22. Actualizar estado de proceso de caso especial	1. Actualizar el estado a "Caso Especial no constituye infracción administrativa"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Caso Especial registrado como que no constituye infracción administrativa	Digital	23. Informar que caso especial no es una infracción a solicitante	1. Informar que el caso especial no constituye infracción administrativa al solicitante según el medio que corresponda	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Envío de información que caso especial no constituye infracción administrativo	Digital	Usuario

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Caso Especial registrado como que no constituye infracción administrativa	Digital	24. Cerrar solicitud de caso especial	1. Cerrar el proceso de caso especial	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Proceso de caso especial cerrado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Carta reiterativa/prórroga enviado para revisión	Digital	25. Actualizar estado de caso especial a "Carta reiterativa/prórroga en revisión"	1. Actualizar estado a "Carta reiterativa/prórroga en revisión"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Estado de caso especial actualizado	Digital	26. Derivar carta reiterativa/prórroga a bandeja de Coordinador PAS	1. Derivar tarea para revisión de carta reiterativa/prórroga a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	27. Alertar revisión de carta reiterativa/prórroga a Coordinador PAS	1. Alertar revisión de carta reiterativa/prórroga a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta para revisión de carta reiterativa/prórroga al Coordinador PAS TRASU	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	28. Revisar y aprobar o rechazar carta - Si se aprueba el documento: Ir a la actividad 33 - Si se rechaza el documento: Ir a la actividad 29	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo, ingresar observaciones, modificar documento con control de cambios e insertar comentarios Para aprobar documento: 3. Registrar decisión "aprobar", editar y visar documento	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	- Carta reiterativa/prórroga rechazada - Carta reiterativa/prórroga aprobada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga rechazada	Digital	29. Actualizar estado de caso especial a "Carta reiterativa/prórroga rechazada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta reiterativa/prórroga rechazada por Coordinador PAS TRASU"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	30. Derivar carta reiterativa/prórroga a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la carta reiterativa/ prórroga rechazada al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta de reiterativa/ prórroga rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga rechazada en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	31. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	1. Alertar el rechazo de la carta de reiterativa/prórroga al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación. Ir a la actividad 32	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta para rechazo de carta reiterativa/prórroga al Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga rechazada en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	32. Subsanar carta reiterativa/ prórroga. Ir a la actividad 25	1. Revisar motivo de rechazo y observaciones. 2. Generar nueva carta reiterativa/prórroga 3. Visar carta reiterativa/prórroga 4. Ingresar comentarios sobre caso especial, de corresponder 5. Actualizar datos del caso especial, de corresponder	Usuario	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta reiterativa/prórroga enviado para revisión	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga aprobada	Digital	33. Actualizar estado de proceso de caso especial	1. Actualizar estado a "Carta reiterativa / prórroga visada por Coordinador PAS"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	34. Derivar carta reiterativa/prórroga a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar tarea para revisión de carta reiterativa/prórroga a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Revisión de carta reiterativa en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	35. Alertar revisión de carta visado por Coordinador PAS a Secretario Técnico de Sol. Reclamos	1. Alertar revisión de carta reiterativa/prórroga a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de carta reiterativa al Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	36. Revisar y firmar o rechazar carta de requerimiento - Si se aprueba el documento: Ir a la actividad 40 - Si se rechaza el documento: Ir a la actividad 37	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo, ingresar observaciones, modificar documento con control de cambios e insertar comentarios Para aprobar documento: 3. Registrar decisión "aprobar", editar y firmar documento Notas: - De aprobarse, la firma se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	- Carta reiterativa/prórroga rechazada - Carta reiterativa/prórroga firmada	Digital	- Especialista Legal de Sanciones (Cuando es rechazado) - P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos (Cuando es aprobado)
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga rechazada	Digital	37. Actualizar estado de caso especial a "Carta reiterativa/prórroga rechazada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta reiterativa/prórroga rechazada por Secretario Técnico de Solución de Reclamos"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	38. Derivar carta reiterativa/prórroga a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar rechazo de la carta reiterativa/ prórroga al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Rechazo de carta reiterativa/prórroga en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	39. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento. Ir a la actividad 32	1. Alertar rechazo de la carta reiterativa/ prórroga al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de rechazo de carta reiterativa/prórroga al Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta reiterativa/prórroga firmada	Digital	40. Actualizar estado de proceso de caso especial	1. Actualizar estado a "Caso Especial con carta reiterativa/prórroga firmada"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de documento por notificar	Digital	41. Derivar carta reiterativa/prórrogaa bandeja de Documentos por Notificar de Trámite Documentario. Luego de 5 días hábiles de haber sido notificada la carta de requerimiento ir a la actividad 42	1. Derivar carta reiterativa/prórroga firmada a bandeja de documentos por notificar e ir al "P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta de requerimiento firmada en bandeja de documentos por notificar	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	- Respuesta a Carta de reiterativa/prórroga - Plazo de vencimiento de respuesta a reiterativa/prórroga	Digital	42. Derivar caso especial a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la tarea para analisis de información de caso especial y registrar acciones respecto al caso a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Análisis de información de caso especial y registro de acciones en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Caso Especial con posible infracción	Digital	43. Actualizar estado de proceso de caso especial. Ir al "P04.2. Imposición de sanciones del TRASU"	1. Actualizar estado a "Caso Especial con posible infracción"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Caso especial con posible infracción	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de atención de casos especiales	Sumatoria de días invertidos (Fecha de registro del resultado en el sistema - fecha de registro del caso especial) en la atención de todos los casos especiales / Número de casos especiales atendidas en el período	días	Semestral	Menor o igual a 20 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Demanda de Casos Especiales	Cantidad de Casos Especiales recibidos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción de Casos Especiales	Cantidad de Casos Especiales resueltos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Media		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Media		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 2)

Código:	A2-P02.4.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Elaboración del Acta de Sesión		
Objetivo del Proceso:	Gestionar las actas de sesiones debidamente generadas, corregidas, revisadas y aprobadas.		
Alcance del Proceso:	Inicia con la creación de un acta de sesión y termina con la firma de las mismas por parte del Vocal		
Responsables:	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Coordinador Legal y Vocales		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento Interno del TRASU / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo / 5. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. Al final del día de sesión	Resoluciones firmadas el día de sesión	Digital	1. Crear ID de proceso de acta de sesión	1. Crear ID de proceso de acta de sesión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. La generación del acta de sesión se realiza al final del día 2. El ID del proceso del acta de sesión se crea al final del día de sesión	Registro de ID en el sistema	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Resoluciones firmadas el día de sesión	Digital	2. Obtener resoluciones firmadas en día de sesión	1. Obtener resoluciones firmadas en día de sesión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Resoluciones firmadas en día de sesión	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Resoluciones firmadas el día de sesión	Digital	3. Crear acta de sesión	1. Crear acta de sesión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Acta de sesión	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Acta de sesión	Digital	4. Derivar revisión de acta de sesión a bandeja de Coordinador Legal	1. Derivar revisión de acta de sesión a bandeja de Coordinador Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Acta de sesión	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Acta de sesión	Digital	5. Alertar a Coordinador Legal revisión de acta de sesión	1. Enviar alerta a Coordinador Legal revisión de acta de sesión	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de acta de sesión	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Acta de sesión / Alerta de revisión de acta de sesión	Digital	6. Revisar acta y registrar acciones a realizar - Si existen resoluciones con error: Ir a la actividad 7. - Para firmar el acta de sesión: Ir a la actividad 9	1. Revisar acta de sesión Para actas correctas: 2. Confirmar y firmar acta de sesión para firma de vocal Para actas con errores: 3. Modificar o levantar las observaciones de las actas: a. Registrar reclamos con la información correspondiente así como el sentido del voto b. Modificar o eliminar los datos de los reclamos y el sentido de los votos y corregir, de corresponder (Esta información actualiza la base de datos en el Sistema) 4. Actualizar acta de sesión 5. Registrar tipo de error en resoluciones Notas: - La firma se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Se revisa si existen votos en discordia o singular, los mismos que deben quedar registrados en el acta	Resoluciones con errores / Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador Legal	Resoluciones con errores / Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	7. Detener notificación de resoluciones, de corresponder	1. Detener notificación de resoluciones, de corresponder	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro de resoluciones con notificación detenida.	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Resoluciones con errores / Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	8. Actualizar estado de expediente. FIN	1. Actualizar estado de expediente. FIN	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Expediente actualizado.	Digital	P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Coordinador Legal	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	9. Derivar revisión de acta de sesión a bandeja de vocal	1. Derivar revisión de acta de sesión a bandeja de vocal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	Vocal
Coordinador Legal	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	10. Alertar a vocal revisión de acta de sesión	1. Enviar alerta a vocal revisión de acta de sesión	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Acta de sesión	Digital	Vocal
Coordinador Legal	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal / Alerta de revisión de Acta de sesión	Digital	11. Revisar el acta y rechazar o firmar Si la decisión es rechazar: Ir a la actividad 12 Si la decisión es aprobar: Ir a la actividad 16	Se realizan las siguientes acciones: 1. Revisar acta de sesión 2. Firmar acta 3. Rechazar acta 4. Indicar observaciones 5. Seleccionar motivo de rechazo Notas: - De aprobarse, la firma se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Vocal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El Vocal(es) podrá (n) firmar el acta de sesión a más tardar en la siguiente sesión programada. 2. En el caso de una sala colegiada, el acta la firman los 3 vocales a más tardar en la siguiente sesión programada.	Acta de sesión rechazada o Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	Vocal
Vocal	Acta de sesión rechazada	Digital	12. Actualizar estado de proceso a "Acta Rechazada"	1. Actualizar estado de proceso a "Acta Rechazada"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro actualizado en el sistema de Acta de sesión rechazada	Digital	Vocal
Vocal	Acta de sesión rechazada	Digital	13. Derivar acta de sesión observada a bandeja de Coordinador Legal	1. Derivar acta de sesión observada a bandeja de Coordinador Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Acta de sesión rechazada	Digital	Coordinador Legal
Vocal	Acta de sesión rechazada	Digital	14. Alertar revisión de acta de sesión observada a Coordinador Legal	1. Enviar alerta de revisión de acta de sesión observada a Coordinador Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Acta de sesión	Digital	Coordinador Legal
Vocal	Acta de sesión rechazada / Alerta de revisión de Acta de sesión	Digital	15. Subsanar acta de sesión. Ir a la actividad 9.	1. Ingresar al sistema 2. Subsanar acta de sesión	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de sesión subsanada	Digital	Coordinador Legal
Vocal	Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	16. Actualizar estado de proceso a "Acta firmada por vocal"	1. Actualizar el estado del proceso a "Acta firmada por vocal"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	En caso de Sala colegiada, se debe actualizar el estado del proceso, una vez que ha sido firmado por los tres vocales	Registro actualizado en el sistema de Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	Vocal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Vocal	Registro actualizado en el sistema de Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	17. Cerrar proceso de acta de sesión. FIN	1. Cerrar el proceso de acta de sesión. FIN	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro actualizado en el sistema de Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	Coordinador Legal

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
% Actas sin erorres	Cantidad de actas en donde no se detectaron errores / Total de actas	porcentaje	Mensual	Mayor o igual al 95%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Cantidad promedio de resoluciones por acta	Promedio de la cantidad de resoluciones incluidas en las actas	Cantidad	Mensual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Firmar un acta de sesión con errores	Baja		Media		

Ficha Técnica Nivel 2

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 2)

Código:	A2 P03.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos		
Objetivo del Proceso:	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente		
Alcance del Proceso:	El proceso se inicia con la recepción de resoluciones y otros documentos a notificar y termina en la notificación a los involucrados		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Despacho y Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		
TUPA (Si / No)	Si		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P02.3. Revisión de Casos Especiales/ P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación/ P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era Instancia)/ P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da Instancia)/ Analista de Trámite Documentario del TRASU	Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios/ Notificación Invalida registrada por despachar	Digital	1. Crear ID de proceso de notificación de documento - Si el tipo de notificación es por una Solicitud de una Notificación Inválida : Ir a la actividad 65 - Si el tipo de notificación es por Resolucion/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si es sobre una Resolución Final: Ir a la actividad 2 - Si el tipo de notificación es por Resolucion/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si no es sobre una Resolución Final y Si pertenece a una Notificación Electrónica: Ir a la actividad 4 - Si el tipo de notificación es por Resolucion/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si no es sobre una Resolución Final y Si pertenece a una Notificación Física Ir a la actividad 19	1. Crear el ID del proceso de notificación de documento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. 2. La solicitud del índice digital del cuaderno auxiliar de un expediente de Apelación y Queja se creará luego de que la respuesta a la documentación adicional posterior haya sido atendida y notificada y de validar que no exista otra documentación adicional posterior para atención y notificación. 3. La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. 4. La solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar de un Expediente de Sanciones se creará cuando se haya atendido la documentación adicional posterior del expediente de sanciones.	ID de proceso de notificación de documento 1. Solicitud de una Notificación Inválida 2. Resoluciones 3. Proveídos de anulación de expediente 4. Proveídos de encauzamiento 5. Cartas a Empresa Operadora 6. Cartas a Usuarios	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	ID de proceso de notificación de documento 1. Resoluciones	Digital	2. Obtener si se emitió resolución de trámite previamente - Si la Resolución final cuenta con resolución de trámite previa : Ir a la actividad 3 - Si la Resolución final no cuenta con resolución de trámite previa y Si pertenece a una Notificación Electrónica: Ir a la actividad 4 - Si la Resolución final no cuenta con resolución de trámite previa y Si pertenece a una Notificación Física: Ir a la actividad 19	1. Obtener si se emitió una resolución de trámite previamente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Resultado de búsqueda respecto a si se emitió una resolución de trámite previamente	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	ID de proceso de notificación de documento con resolución de trámite previo 1. Resoluciones	Digital	3. Obtener última dirección notificada con éxito en resolución de trámite - Si la última notificación de la resolución de trámite pertenece a una publicación por Edicto: Ir a la actividad 50 - Si la última notificación de la resolución de trámite no pertenece a una publicación por Edicto y Si pertenece a una Notificación Electrónica: Ir a la actividad 4 - Si la última notificación de la resolución de trámite no pertenece a una publicación por Edicto y SI pertenece a una Notificación Física: Ir a la actividad 19	1. Obtener la última dirección notificada con éxito de la resolución de trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Resultado de la direccion de notificacion de la resolucion de tramite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	ID de proceso de notificación de documento 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	4. Construir el correo de envío de la notificación	1. Construir el correo de envío de la notificación Notas: - Se consideran los datos citados en la OM-35	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Correo electrónico a notificar 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Correo electrónico a notificar 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	5. Enviar documento a destinatario	1. Enviar la documentación al destinatario correspondiente Notas: - Se envía el documento a destinatario según corresponda (EO y/o USU y/o 2da EO para los casos de portabilidad)	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Correo electrónico enviado 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Correo electrónico enviado 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	6. Guardar fecha y hora de envío de notificación electrónica	6. Guardar la fecha y hora de envío de notificación electrónica	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Fecha y Hora de envío almacenadas	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Fecha y Hora de envío almacenadas	Digital	7. Crear constancia del correo de envío de notificación electrónica	1. Crear una constancia del correo enviado de notificación electrónica	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Constancia de envío creada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Constancia de envío creada	Digital	8. Anexar la constancia del correo de envío de la notif. al expedi. electrónico/ cuaderno auxiliar En Paralelo: - Si es una notificación electrónica infructuosa: Ir a la actividad 18 - Si no es una notificación electrónica infructuosa: Ir a la actividad 12 - Ir a la actividad 9	1. Anexar la constancia del correo de envío de la notificación al expediente electrónico o cuaderno auxiliar, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Constancia de envío anexada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Constancia de envío anexada	Digital	9 Obtener confirmación de llegada de correo electrónico a bandeja de destinatario	1. Obtener la confirmación de llegada del correo electrónico a la bandeja de destinatario. Notas: - Se obtiene confirmación de recepción de correo de envío de la notificación, independientemente de que el correo haya sido abierta, leída o descargada por la EO y/o USU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificación electrónica exitosa	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación electrónica exitosa	Digital	10. Guardar fecha y hora de confirmación de recepción de notificación electrónica	1. Guardar la fecha y hora de confirmación de recepción de la notificación electrónica	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Fecha y Hora de la confirmación almacenadas	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Fecha y Hora de la confirmación almacenadas	Digital	11. Crear constancia de recepción de notificación electrónica - Si es una notificación electrónica infructuosa: Ir a la actividad 18 - Si no es una notificación electrónica infructuosa: Ir a la actividad 12	1. Crear constancia de recepción de la notificación electrónica	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Constancia de recepción de la notificación electrónica creada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación exitosa	Digital	12. Anexar constancia de recepción de notif. electrónica al expedi. electrónico/ cuaderno auxiliar	1. Anexar la constancia de recepción de la notificación electrónica al expediente electrónico o cuaderno auxiliar, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Constancia de recepción anexada al expediente electrónico 2. Constancia de recepción anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Constancia de recepción anexada al expediente electrónico 2. Constancia de recepción anexada al cuaderno auxiliar	Digital	13. Actualizar estado de proceso de notificación - Si la notificación pertenece a una resolución de trámite: Ir a la actividad 16 - Si la notificación no pertenece a una resolución de trámite y Si para los casos donde la Resolución final o proveído de encauzamiento o proveído de anulación de expediente con estado de proceso de notificación "Documento notificado" y no existe otro documento en trámite para atención y notificación/ Otros documentos con estado de proceso de notificación "Documento notificado" y si notificación corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento en trámite pendiente de atención y notificación y resolución final o proveído de encauzamiento o proveído de anulación de expediente si fue notificado o se encuentra en estado "Documento finalizado"/ Resolución del TRASU o resolución de reconsideración notificada y consentida o resolucion del Consejo Directivo notificada: Ir a la actividad 14 - Si la notificación no pertenece a una resolución de trámite y Si para los casos Otros documentos con el estado de proceso de notificación "Documento notificado" y notificación no corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento posterior pendiente de atención y notificación/ Expedientes de Sanciones pertenece a una Documentación Posterior y si no existe otra documentación adicional en trámite para su atención y notificación: Ir a la actividad 15 - Si la notificación no pertenece a una resolución de trámite y Si se trata de Otros Casos: FIN	1. Actualizar el estado del proceso de notificación a Documento Notificado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado a "Documento Notificado"	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a "Documento Notificado"	Digital	14. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico - Ir al proceso P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN	1. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del expediente electrónico	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a "Documento Notificado"	Digital	15. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar - Ir al proceso P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN	1. Crear una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a "Documento Notificado"	Digital	16. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación	1. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	17 Alertar cargo de notificación físico a Asistente Legal resolutor del expediente - Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	1. Alertar sobre el cargo de la notificación física al Asistente Legal resolutor del expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta sobre el cargo de la notificación física al Asistente Legal	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación electrónica infructuosa	Digital	18. Actualizar a Notificación electrónica infructuosa - Si la documentación pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 50 - Si la documentación no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 19	1. Actualizar el estado del proceso de notificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que correspondan, en el caso de resoluciones.	Estado de la notificación actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. ID de proceso de notificación de documento 2. Estado de la notificación actualizado	Digital	19. Actualizar estado de proceso de notificación	1. Actualizar el estado del proceso de notificación a Documento por Notificar (Físico)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado a Documento por Notificar (Físico)	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a Documento por Notificar (Físico)	Digital	20, Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho	1. Derivar la notificación física a la bandeja de Solicitud de Despacho	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Si no se recibe respuesta a la notificación electrónica (transcurridos dos días hábiles), de acuerdo a la norma, se procede con la notificación física.	Notificación física derivada a la bandeja de Solicitud de Despacho	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación física derivada a la bandeja de Solicitud de Despacho	Digital	21. Crear cargo de notificación físico con la dirección que corresponda	1. Crear el cargo de notificación física con la dirección que corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Cargo de notificación física creada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Cargo de notificación física creada	Digital	22. Confirmar impresión de documento físico a notificar	1. Confirmar impresión de los documentos físicos a notificar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Confirmación para la impresión de los documentos físicos	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Confirmación para la impresión de los documentos físicos	Digital	23. Imprimir documento físico a notificar	1. Imprimir la documentación física a notificar, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Para las resoluciones, se debe imprimir 1 cargo de recepción física y una copia de la resolución	Documentación impresa para notificar	Física	Asistente Administrativo de Despacho
Asistente Administrativo de Despacho	Documentación impresa para notificar	Física	24. Confirmar despacho	1. Confirmar en el sistema el despacho físico a realizar	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Confirmación para el despacho físico a realizar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Despacho	Confirmación para el despacho físico a realizar	Digital	25. Guardar fecha de despacho física registrada	1. Guardar la fecha de despacho física registrada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Fecha de despacho físico almacenada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Fecha de despacho físico almacenada	Digital	26. Generar reporte de documentos a notificar (registrados con la fecha de despacho)	1. Generar un reporte de documentos a notificar, registrados con la fecha de despacho	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Reporte de documentos a despachar	Digital	Asistente Administrativo de Despacho
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Reporte de documentos a despachar	Digital	27. Preparar y entregar la documentación a notificar al proveedor del Servicio de Mensajería	1. Engrapar, clasificar y ordenar los documentos impresos en Servicio Local y Nacional, junto con reporte generado por el sistema 2. Entregar el lote de documentos impresos con las guías de recojo de la documentación entregada.	Manual	Asistente Administrativo de Despacho		No	No	Documentos preparados a notificar	Digital	Proveedor de Mensajería

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de Despacho	Documentos preparados a notificar	Digital	28. Actualizar estado de notificación En Paralelo: - Ir a la actividad 30 - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: FIN - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: Ir a la actividad 29	1. Actualizar el estado de la notificación a Documento Despachado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado a Documento Despachado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a Documento Despachado	Digital	29. Enviar alerta para transferencia de datos y documentos despachados - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: FIN - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: Ir a la actividad 29	1. Enviar alerta para la transferencia de datos y documentos despachados Notas: - La alerta se remite al Proveedor de Mensajería, Asistente Administrativo de Despacho y Analista de Trámite Documentario del TRASU.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta para la transferencia de datos y documentos despachados	Digital	1. Proveedor de Mensajería 2. Asistente Administrativo de Despacho 3. Analista de Trámite Documentario del TRASU.
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Datos y documentación entregada por el proveedor	Digital	30. Firmar digitalmente los documentos recibidos	1. Ingresar al sistema 2. Dar clic a "Firmar"	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Datos y documentación entregada por el proveedor firmados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Despacho	Datos y documentación entregada por el proveedor firmados	Digital	31. Guardar datos y documentos transferidos por el proveedor de mensajería	1. Guardar los datos y documentos transferidos por el proveedor de mensajería	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	El proveedor de Mensajería deberá transferir los datos y documentos requeridos. El plazo de notificación y devolución por servicio (Local y Nacional) será el estipulado en el contrato.	Datos y documentos transferidos por el proveedor guardados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Datos y documentos transferidos por el proveedor guardados	Digital	32. Anexar cargo de notif.física al expedi. electrónico/ cuaderno auxiliar	1. Anexar los cargos de notificación física al expediente electrónico o cuaderno auxiliar, según corresponda Notas: - Si el expediente electrónico se encuentra cerrado, las constancias de correo de envió de notificación electrónica se adjuntan al cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Cargos de notificaciones física anexadas al expediente electrónico 2. Cargos de notificaciones física anexadas al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Cargos de notificaciones física anexadas al expediente electrónico/ Cargos de notificaciones física anexadas al cuaderno auxiliar	Digital	33. Guardar fecha y hora de transferencia de datos de entrega de documentos	1. Guardar la fecha y hora de transferencia de datos de entrega de los documentos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Fecha y hora de transferencia de datos guardados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Fecha y hora de transferencia de datos guardados	Digital	34. Verificar constancia de notificación física y confirmar o registrar incidencias - Si existe alguna incidencia con los cargos: Ir a la actividad 35 - Si no existe alguna incidencia con los cargos y Si es documentación física: Ir al proceso P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación exitosa y Si no pertenece a una resolución de trámite: Ir a la actividad 36 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación exitosa y Si pertenece a una resolución de trámite: Ir a la actividad 39 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación infructuosa y Si pertenece a una resolución Final con Resolución de Trámite previo: Ir a la actividad 50 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación infructuosa, Si no pertenece a una resolución Final con Resolución de Trámite previo y Si no pertenece a una primera notificación infructuosa: Ir a la actividad 50 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación infructuosa, Si no pertenece a una resolución Final con Resolución de Trámite previo, Si pertenece a una primera notificación infructuosa y Si pertenece a una Resolución: Ir a la actividad 45 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación infructuosa, Si no pertenece a una resolución Final con Resolución de Trámite previo, Si pertenece a una primera notificación infructuosa y Si no pertenece a una Resolución: Ir a la actividad 42	1. Contrastar el reporte de entrega de notificaciones del Servicio de Mensajería con los cargos físicos recibidos 2. Revisar si existe incidencias en los cargos físicos recibidos y clasificar en dos bloques: Cargos sin Incidencias y Cargos Observados (cargos con enmendaduras, incluyendo aquellos faltantes en la entrega). 3. Ingresar al Sistema **Si existe incidencia** 4.Registrar las observaciones de los cargos de las notificaciones físicas en el sistema 5. Requerir la subsanación de la documentación observada **Si no existe incidencia** 6. Dar conformidad a la documentación recibida	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. El proveedor de Mensajería debe transferir los datos y documentos requeridos 2. El plazo de notificación y devolución por servicio (Local y Nacional) será el estipulado en el contrato de mensajería 3. Aleatoriamente, ingresar a la bandeja "Notificaciones del proveedor" y verificar los datos y documentos transferidos por el proveedor: a. Estado (Exitosa o infructuosa) b. Cargos de notificación digitalizado con valor legal c. Fechas de Notificación d. Otros datos 4. Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que le correspondan 5. Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que le correspondan	1. Observaciones a la documentación recibida registradas 2. Conformidad a la documentación recibida	Física y Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
Asistente Administrativo de Despacho	Observaciones a la documentación recibida registradas	Digital	35. Comunicar las observaciones al proveedor de mensajería En Paralelo: - Ir a la actividad 30 - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: FIN - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: Ir a la actividad 29	1. Comunicar las observaciones al proveedor de mensajería	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de subsanación de observaciones	Digital	Proveedor de Mensajería
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación exitosa perteneciente a una resolución de trámite	Digital	36. Actualizar estado de proceso de notificación - Para los casos de Resolución final o proveído de encauzamiento o proveído de anulación de expediente con estado de proceso de notificación "Documento notificado" y no existe otro documento en trámite para atención y notificación/ Otros documentos con estado de proceso de notificación "Documento notificado" y si notificación corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento en trámite pendiente de atención y notificación y resolución final o proveído de encauzamiento o proveído de anulación de expediente si fue notificado o se encuentra en estado "Documento finalizado"/ Resolución del TRASU o resolución de reconsideración notificada y consentida o resolución del Consejo Directivo notificada: Ir a la actividad 37 Para los casos de Otros documentos con el estado de proceso de notificación "Documento notificado" y notificación no corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento posterior pendiente de atención y notificación/ Expedientes de Sanciones pertenece a una Documentación Posterior y si no existe otra documentación adicional en trámite para su atención y notificación: Ir a la actividad 38 - Para los Otros Casos: FIN	1. Actualizar el estado de procesos de notificación Notas: - Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificación completa (EO y/o USU)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado a Actualiza a estado Documento Notificado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

FOLIO: 999

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a Actualiza a estado Documento Notificado	Digital	37. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico - Ir al procedimiento P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN	1. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del expediente electrónico	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a Actualiza a estado Documento Notificado	Digital	38. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar - Ir al procedimiento P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN	1. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
Asistente Administrativo de Despacho	Notificación exitosa no perteneciente a una resolución de trámite	Digital	39. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación	1. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	40. Alertar cargo de notificación físico a Asistente Legal resolutor del expediente	1. Alertar cargo de notificación física a Asistente Legal resolutor del expediente	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta sobre cargo de notificación al Asistente Legal resolutor del expediente	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Alerta sobre cargo de notificación al Asistente Legal resolutor del expediente	Digital	41. Actualizar estado de proceso de notificación - Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN	1. Actualizar el estado del proceso de notificación Notas: - Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificación completa (EO y/o USU)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizada a Documento Notificado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación de resolución infructuosa perteneciente a una primera notificación infructuosa Otros Documentos	Digital	42. Actualizar estado de proceso de notificación a estado Documento Finalizado - Para los casos de Proveído de encauzamiento o proveído de anulación del expediente con estado de proceso de notificación "Documento Finalizado" y no existe otro documento en trámite para atención y notificación/ Otros documentos con estado de proceso de notificación "Documento finalizado" y si notificación corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento en trámite pendiente de atención y notificación y resolución final o proveído de encauzamiento o proveído de anulación de expediente si fue notificado o se encuentra en estado "Documento finalizado": Ir a la actividad 43 - Para los casos de Otros documentos, con el estado de proceso de notificación "Documento finalizado" y notificación no corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento posterior pendiente de atención y notificación/ Expedientes de Sanciones pertenece a una Documentación Posterior y si no existe otra documentación adicional en trámite para su atención y notificación: Ir a la actividad 44 - Para los Otros Casos: FIN	1. Actualizar el estado de la notificación a Documento Finalizado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizada a Documento Finalizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a Actualiza a estado Documento Finalizado	Digital	43. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico - Ir al procedimiento P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN	1. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del expediente electrónico	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizada a Documento Finalizado	Digital	44. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar - Ir al procedimiento P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	1. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación de otra documentación perteneciente a una primera notificación infructuosa (Resoluciones)	Digital	45. Derivar búsqueda de direcciones a bandeja de Secretaria de Trámite Documentario TRASU	1. Derivar la búsqueda de direcciones a la bandeja de la Secretaria de Trámite Documentario TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Búsqueda de direcciones derivada a bandeja de la Secretaria de Trámite Documentario TRASU	Digital	Secretaria de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Búsqueda de direcciones derivada a bandeja de la Secretaria de Trámite Documentario TRASU	Digital	46. Alertar a Secretaria de Trámite Documentario TRASU búsqueda de direcciones alternativas	1. Enviar alerta a Secretaria de Trámite Documentario TRASU sobre las búsquedas pendientes	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre búsquedas pendientes en bandeja	Digital	Secretaria de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre búsquedas pendientes en bandeja	Digital	47. Realizar búsqueda de direcciones alternativas - Si existe dirección alterna a notificar: Ir a la actividad 48 - Si no existe dirección alterna a notificar: Ir a la actividad 50	1. Realizar la búsqueda de direcciones de alternativas	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	En caso exista dirección de instalación y dirección de facturación, el sistema debe elegir la dirección de instalación para la notificación.	Resultado de la búsqueda de direcciones alternativas	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de Despacho	Resultado de la búsqueda de direcciones alternativas	Digital	48. Actualizar estado de proceso de notificación	1. Actualizar el estado del proceso de notificación a Documento por notificar (Físico)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizada a Documento por notificar (Físico)	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizada a Documento por notificar (Físico)	Digital	49. Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho - Regresar a la actividad 21	1. Derivar la notificación física a la bandeja de Solicitud de Despacho del Asistente Administrativo de Despacho	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificación física derivada a la bandeja del Asistente Administrativo de Despacho	Digital	Asistente Administrativo de Despacho
Asistente Administrativo de Despacho	Resultado de la búsqueda de direcciones alternativas	Digital	50. Actualizar estado de proceso de notificación	1. Actualizar el estado del proceso de notificación a Documento por publicar edicto	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizada a Documento por publicar edicto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizada a Documento por publicar edicto	Digital	51.Derivar notificación a publicación de edicto a bandeja de Analista de Trámite Documentario TRASU	1. Derivar las notificaciones a publicar por Edicto a la bandeja del Analista de Trámite Documentario TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificación a publicar por edicto derivada a la bandeja del Analista de Trámite Documentario TRASU	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación a publicar por edicto derivada a la bandeja del Analista de Trámite Documentario TRASU	Digital	52. Alertar notificación infructuosa para publicación de edicto a Analista de Trámite Doc. TRASU	1. Alertar al Analista de Trámite Documentario TRASU sobre notificación infructuosa a publicar por edicto.	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre pendiente publicación por edicto	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre pendiente publicación por edicto	Digital	53. Confirmar las notificaciones a publicar por edicto	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Publicación por Edicto" 3. Seleccionar las notificaciones a publicar y registrar el Nro. de Edicto 4. Dar clic a "Publicar"	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificaciones a publicar por edicto confirmados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Analista de Trámite Documentario del TRASU	Notificaciones a publicar por edicto confirmados	Digital	54. Enviar lista de notificaciones a realizar al proveedor	1. Enviar la lista de notificaciones a realizar por el proveedor	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	El plazo para la publicación por edicto es de 1 a 7 días hábiles	Lista enviada al proveedor de edicto	Digital	Proveedor de Edicto
Proveedor de Edicto	Lista enviada al proveedor de edicto	Digital	55. Verificar la publicación en el periódico y la publicación en portal institucional - Si la publicación es conforme: Ir a la actividad 57 - Si la publicación no es conforme: Ir a la actividad 56	1. Ingresar al portal institucional 2. Verificar si se realizó la publicación correctamente 3. Comprar el periódico del proveedor de la publicación por edicto 4. Verificar si se realizó la impresión correctamente 5. Seleccionar resultado de la verificación	Manual	Analista de Trámite Documentario del TRASU		No	No	Resultado de la verificación de la publicación por edicto	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
Analista de Trámite Documentario del TRASU	Resultado de la verificación de la publicación por edicto	Digital	56. Gestionar la correcta publicación de las resoluciones - Regresar a la actividad 55	1. Gestionar la correcta publicación de las resoluciones, con quien corresponda	Manual	Analista de Trámite Documentario del TRASU		No	No	Publicación remitida para subsanación	Digital	1. Proveedor de Edicto 2. OCRI
Analista de Trámite Doc. TRASU	Resultado de la verificación de la publicación por edicto	Digital	57. Derivar registro de fecha de publicación de edicto a bandeja de Analista de Trámite Doc. TRASU	1. Derivar el registro de la fecha de publicación de edicto a la bandeja del Analista de Trámite Documentario TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de la fecha de publicación de edicto derivado	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Registro de la fecha de publicación de edicto derivado	Digital	58. Alertar registro de fecha de publicación de edicto a Analista de Trámite Documentario TRASU	1. Alertar sobre el registro de la fecha de publicación de edicto al Analista de Trámite Documentario TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre registro de la fecha de publicación de edicto	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre registro de la fecha de publicación de edicto	Digital	59. Registrar fecha de publicación y cargar pdf en cada exped. electrónico/ cuaderno auxiliar	1. Registrar la fecha de publicación y carga el pdf en cada expediente electrónico o cuaderno auxiliar, de corresponder	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Registro de la fecha de publicación en el sistema 2. PDF cargado en cada expediente electrónico o cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	PDF cargado en cada expediente electrónico o cuaderno auxiliar	Digital	60. Actualizar estado de notificación - Si es una resolución de trámite: Ir a la actividad 63 - Si no es una resolución de trámite, Para los casos de Resolución final con estado de proceso de notificación "Documento notificado" y no existe otro documento en trámite para atención y notificación/ Otros documentos con estado de proceso de notificación "Documento notificado" y si notificación corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento en trámite pendiente de atención y notificación y resolución final o proveído de encauzamiento o proveído de anulación de expediente si fue notificado o se encuentra en estado "Documento finalizado"/ Resolución del TRASU o resolución de reconsideración notificada y consentida o resolución del Consejo Directivo notificada: Ir a la actividad 61 - Si no es una resolución de trámite, Para los casos de Otros documentos con el estado de proceso de notificación "Documento notificado" y notificación no corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento posterior pendiente de atención y notificación: Ir a la actividad 62 - Si no es una resolución de trámite, Para los Otros Casos: FIN	1. Actualizar el estado de la notificación Notas: - Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificación completa (EO y/o USU)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado a Documento Notificado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a Actualiza a estado Documento Notificado	Digital	61. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico - Ir al procedimiento P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN	1. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del expediente electrónico	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Documento notificado diferente de una resolución de trámite	Digital	62. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar - Ir al proceso P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN	1. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documento notificado perteneciente a una resolución de Trámite	Digital	63. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación	1. Actualizar la bandeja del Asistente Legal resolutor del expediente con fecha de notificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	64. Alertar cargo de notificación físico a Asistente Legal resolutor del expediente - Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de la Resolución. FIN	1. Alertar sobre el cargo de la notificación física al Asistente Legal resolutor del expediente	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Luego de 5 días hábiles a partir de su publicación, se deriva la resolución de trámite.	Alerta sobre el cargo de la notificación física al Asistente Legal	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de la Resolución
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Solicitud de una Notificación Inválida	Digital	65. Derivar solicitud de notificación inválida a Analista de Trámite Documentario del TRASU	1. Derivar la solicitud de notificación inválida al Analista de Trámite Documentario del TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de notificación inválida derivada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Solicitud de notificación inválida derivada	Digital	66. Alertar solicitud de notificación inválida a Analista de Trámite Documentario del TRASU	1. Alertar sobre la solicitud de notificación inválida a Analista de Trámite Documentario del TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la solicitud de notificación inválida	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre la solicitud de notificación inválida	Digital	67. Actualizar datos de notificación y derivar a Asistente Administrativo de Despacho	1. Revisar datos de la solicitud (Motivo, tipo derror , dirección correcta, entre otros). 2. De corresponder, actualizar dirección a notificar (no reemplaza dirección inicial) 3. Registrar comentarios para el Asistente Administrativo de Despacho	Usuario	Analista de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Datos de notificación actualizados y notificados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Analista de Trámite Documentario TRASU	Datos de notificación actualizados y notificados	Digital	68. Actualizar estado de proceso de notificación	1. Actualizar el estado del proceso de notificación a "Documento por despachar"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado del proceso de notficación actualizado a "Documento por despachar"	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado del proceso de notficación actualizado a "Documento por despachar"	Digital	69. Alertar a proveedor notificación inválida de documento	1. Alertar al proveedor sobre la notificación inválida del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre notificación inválida del documento	Digital	Proveedor de Mensajería

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre notificación inválida del documento	Digital	70. Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho - Regresar a la actividad 21	1. Derivar la notificación física a la bandeja Solicitud de Despacho Notas: - Se deriva la notificación con la nueva dirección ingresada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificación física derivada a bandeja Solicitud de despacho	Digital	Asistente Administrativo de Despacho

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA y RQJ notificados en plazo	Cantidad de documentos notificados en plazo / Cantidad de documentos notificados	porcentaje	mensual	Mayor al 85 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes RA o RQJ notificados que llegan a la instancia de publicación por edicto	Cantidad de documentos publicados por edicto/ Cantidad de documentos notificados	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA o RQJ con notificación infructuosa	Cantidad de documentos con notificaciones infructuosas/ Cantidad de documentos notificaciones	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA o RQJ con notificación inválida	Cantidad de documentos con notificación invalidas / Cantidad de documentos Notificados	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Tiempo promedio que demanda notificar una resolución de expedientes RA o RQJ (Notificación Física)	Tiempo promedio que demanda notificar físicamente una resolución de expedientes RA o RQJ (desde que se recibe el documento a notificar hasta que se notifica exitosamente)	días	mensual	Menor o igual a 5 días	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Tiempo promedio que demanda notificar una carta (Notificación Física)	Tiempo promedio que demanda notificar físicamente una carta	días	mensual	Menor o igual a 5 días	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Cantidad de notificaciones observadas al proveedor de mensajería	Cantidad total de notificaciones observadas al proveedor de mensajería	unidades	mensual	Menor a 30 unid.	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Porcentaje de cartas con proceso de notificación en estado FINALIZADO	Cantidad de cartas con proceso de notificación en estado FINALIZADO/ cantidad de cartas notificadas	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Administrativo (Externo)	Demora en la entrega de cargos por parte del proveedor (mayor al tiempo estipulado en el contrato)	Baja		Alto		
Tecnológico	Errores de coincidencia realizadas por el sistema al comparar direcciones	Baja		Alta		

Ficha Técnica Nivel 2

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 2)

FOLIO: 1004

Código:	A2-P04.1	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación		
Objetivo del Proceso:	Elaborar informes respecto de incumplimiento o infracciones de las empresas operadoras pasible de sanción: - Evaluación de cumplimiento de sanciones		
Alcance del Proceso:	Desde la generación de la muestra, de corresponder, y revisión de la información de los casos hasta la firma del Secretario Técnico de Solución de Reclamos al informe y su derivación a la Sala Plena del TRASU		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / DS Nº 029-2121-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo / Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Analisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resoluciones de apelaciones y quejas	Digital	1. Generar muestra de expedientes para informe que corresponda Ir a la actividad 4	1. Seleccionar los datos involucrados en la generación de la muestra, estos pueden ser: a. Sentido b. Tipo Expediente c. Empresa Operadora d. Periodo e. Materia f. Entre otros datos 2. Indicar el valor de cada dato seleccionado Notas: - El tamaño de la población lo define el sistema en función a los datos seleccionados - El sistema entrega la base de datos de la muestra generada en base a los valores indicados. - La muestra se genera con un nivel de confiabilidad del 95%, tipo de error 5% y variabilidad de 0.5	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes): Requiere generación de muestra aleatoria 2. Informe de infracciones al procedimiento (Quejas): Requiere generación de muestra aleatoria 3. Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 4. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. 5. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción	Muestra de expedientes	Digital	Especialista Legal de Sanciones
P02.2 . Evaluación y Emisión de Respuesta de Denuncias	Denuncias	Digital	2. Crear base de datos de denuncia Ir a la actividad 4	1. Seleccionar los filtros de datos de las denuncias para generar base de datos de denuncias a incluir en Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias: No requiere generación de muestra aleatoria 2. Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 3. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. 4. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción	Base de datos de denuncia	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones / P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	Medidas correctivas	Digital	3. Determinar si requiere generar muestra y registrar datos en el sistema	1. Ingresar al sistema y determinar si requiere generar muestra y registrar datos en el sistema	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Informe de cumplimiento de medidas correctivas: Puede requerir generación de muestra aleatoria, se realiza respecto a cada PAS que ordene medidas correctivas 2. Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 3. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. 4. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción	Registro de datos en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Muestra de expedientes Base de datos de denuncia	Digital	4. Crear ID de proceso de informes y verificación	1. Crear ID de proceso de informes y verificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de ID de proceso de informes y verificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de ID de proceso de informes y verificación	Digital	5. Informar generación de muestra o base de datos para informe En paralelo ir a la actividad 6 y 21	1. Enviar muestra o base de datos para informe	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Mensaje que informa generación de muestra o base de datos para informe	Digital	Especialista Legal de Sanciones
P01.1 Recepción de Documentación / Especialista Legal de Sanciones	Respuestas de la empresa operadora / Mensaje que informa generación de muestra o base de datos para informe	Digital	6. Analizar la información y elaborar/modificar carta/Informe correspondiente	1. Seleccionar el tipo documento (Carta o informe) 2. Actualizar datos de evaluación y verificación 3. Generar y revisar plantilla de documento 4. Visar plantilla	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Sólo se puede generar y enviar una carta de requerimiento de información del cumplimiento a la EO. La EO tiene 5 días para responder el requerimiento. 2. Si no se obtuvo respuesta de las cartas, se debe generar el informe de evaluación.	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	7. Actualizar estado de proceso de informes de evaluación y verificación	1. Actualizar estado de proceso de informes de evaluación y verificación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado de proceso de informes de evaluación y verificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	8. Derivar carta o informe a bandeja de Coordinador PAS TRASU para revisión	1. Derivar carta o informe a bandeja de Coordinador PAS TRASU para revisión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	9. Alertar revisión de carta o informe generado a Coordinador PAS TRASU En paralelo: - Ir a la actividad 10 para Aprobación de cartas/informes - Si la tarea está atendida: FIN - Si la tarea no está atendida: Ir a la actividad 21	1. Enviar alerta revisión de carta o informe generado a Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión del Informe / Carta	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	10. Revisar y aprobar o rechazar el informe/ carta - Si el informe/ carta es conforme: Ir a la actividad 13 - Si el informe/ carta es no conforme: Ir a la actividad 11	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Visar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Informe/Carta rechazado Informe/Carta aprobado	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Informe/Carta rechazado	Digital	11. Actualizar estado de "informe /carta enviado a revisión" a "Informe/carta Rechazado"	1. Actualizar el estado de "informe /carta enviado a revisión" a "Informe/carta Rechazado"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta Rechazado	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Informe/Carta rechazado	Digital	12. Alertar rechazo de informe/carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento Ir a la actividad 6	1. Enviar alerta de rechazo de informe/carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de rechazo del informe/carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Informe/Carta aprobado	Digital	13. Actualizar estado de "informe/carta enviado a revisión" a "Informe/carta visado"	1. Actualizar el estado de "informe/carta enviado a revisión" a "Informe/carta visado"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	14. Derivar informe/carta a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar informe/carta a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	15. Alertar revisión de informe/carta visado a Secretario Técnico de Sol. Reclamos En paralelo: - Ir a la actividad 16 para Revisión y firma de carta/informe - Si la tarea está atendida: FIN - Si la tarea no está atendida: Ir a la actividad 21	1. Enviar alerta de revisión de informe/carta visado a Secretario Técnico de Solución Reclamos	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Informe/carta Visado por Coordinador PAS / Alerta de revisión de Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	16. Revisar y firmar o rechazar el informe/carta - Si el informe/carta es conforme: Ir a la actividad 19 - Si el informe/carta no es conforme; Ir a la actividad 17	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Firmar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo) Notas: - Si se aprueba, la firma se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución De Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Informe/carta firmado Informe/carta rechazado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta rechazado	Digital	17. Actualizar estado de "informe/carta enviado a firma" a "informe/carta Rechazado"	1. Actualizar estado de "informe/carta enviado a firma" a "informe/carta Rechazado"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta rechazado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta rechazado	Digital	18. Alertar rechazo de informe/carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	1. Enviar alerta rechazo de informe/carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Informe/carta rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta firmado	Digital	19. Actualizar estado de "informe/carta enviado a firma" a "Informe Firmado" - Si es carta: Ir a la actividad 20 - Si es informe: Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU y FIN	1. Actualizar el estado de "informe/carta enviado a firma" a "Informe Firmado"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta firmado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta firmado	Digital	20. Derivar documento a bandeja de Trámite documentario del TRASU para notificación Ir al proceso P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos Ir a la actividad 6	1. Derivar documento a bandeja de Trámite documentario del TRASU para notificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. El Plazo de prorroga para carta de Prórroga es de 5 a 15 días hábiles. 2. El Plazo de prorroga para carta de requerimiento o reiterativa es de 5 días hábiles	Informe/carta firmado	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta firmado	Digital	21. Enviar alerta sobre tarea pendiente de atención. FIN	1. Enviar alerta sobre tarea pendiente de atención.	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	El envío de alertas, será según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Alerta sobre tarea pendiente de atención	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de elaboración de informes	Sumatoria de días invertidos (Fecha de firma del informe - Fecha de incio de la elaboración del informe) en la elaboración del informe / Número de informes elaborados en el período	Días	Semestral	Menor o igual a 30 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Cantidad de Informes por infracción y Empresa Operadora	Cantidad de Informes por infracción y Empresa Operadora en el período	Cantidad	Período según tipo de informe	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Medio		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Medio		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

(Alternativa 2)

FOLIO: 1010

Código:	A2 P04.2	**Versión:**	3
Nombre del Proceso:	Imposición de Sanciones del TRASU (Primera Instancia)		
Objetivo del Proceso:	Determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la revisión de los Informes Semestrales, inicio del PAS hasta que la resolución quede firme o consentida		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Sala Colegiada, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Coordinador PAS TRASU		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones / Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo / Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P02.3. Revisión de casos especiales	Posible Infracción	Digital	1. Seleccionar informes y/o casos especiales a considerar en el PAS y generar carta de inicio	1. Seleccionar empresa operadora 2. Seleccionar informe(s) que conformarán el PAS 3. Seleccionar el tipo de infracción 4. Generar y editar carta de inicio del PAS 5. Visar carta de inicio del PAS 6. Seleccionar sala colegiada asignada al expediente PAS (Opcional)	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de carta de inicio del PAS	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de carta de inicio del PAS	Digital	2. Crear ID de proceso de Expediente PAS	1. Crear ID de proceso de Expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del ID en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro del ID en el sistema	Digital	3. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Proyecto de carta de inicio PAS elaborado	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de carta de inicio PAS elaborado	Digital	4. Calcular fecha de prescripción del expediente PAS	1. Calcular fecha de prescripción del expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	La fecha de prescripción del Expediente PAS, es la fecha máxima de prescripción de todos los registros que conforman el expediente PAS. Se contabiliza a partir del caso más antiguo	Registro de fecha de prescripción del expediente PAS en el sistema	Digital	Coordinador PAS TRASU
P01.1 Recepción de documentación	Registro de fecha de prescripción del expediente PAS en el sistema	Digital	5. Derivar documento a bandeja de Coordinador PAS TRASU	1. Derivar documento a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción 6. Memorando a Secretaría del Consejo Directivo 7. Memorando a OAF 8. Resolución del TRASU 9. Resolución de reconsideración	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documento: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción 6. Memorando a Secretaría del Consejo Directivo 7. Memorando a OAF 8. Resolución del TRASU 9. Resolución de reconsideración	Digital	6. Alertar revisión de documento a Coordinador PAS TRASU	1. Enviar alerta revisión de documento a Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de documento	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documento: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción 6. Memorando a Secretaría del Consejo Directivo 7. Memorando a OAF 8. Resolución del TRASU 9. Resolución de reconsideración	Digital	7. Revisar y aprobar/visar o rechazar documento - Si el documento se rechaza: Ir a la actividad 8 - Si el documento es aceptado / visado: Ir a la actividad 12	1. Ingresar al sistema y aprobar/visar o rechazar documento	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios 2. Cuando se rechaza el informe final de instrucción, automáticamente también se rechaza la carta de notificación de dicho informe final de instrucción	Documento aprobado / visado Documento rechazado	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documento rechazado	Digital	8. Actualizar estado de PAS	1. Actualizar estado de PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del documento en el sistema	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Documento rechazado	Digital	9. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documento rechazado	Digital	10. Alertar rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento - Si es Carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 11 - Si es: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando Informe Oral 3. Informe final de instrucción 4. Proyecto de resolución del TRASU 5. Carta de notificación de informe final de instrucción Ir a la actividad 28 - Si es: 1. Memo a OAF 2. Memo a Secretaría de Consejo Directivo Ir a la actividad 59 - Si es Proyecto de resolución de reconsideración: Ir a la actividad 63	1. Enviar alerta rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documento rechazado	Digital	11. Subsanar Carta de Inicio del PAS Ir a la actividad 3	1. Ingresar al sistema para Subsanar Carta de Inicio del PAS	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento Subsanado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documento aprobado / visado	Digital	12. Actualizar estado de PAS - Si es Proyecto de Resolución del TRASU y resolución de reconsideración. Ir a la actividad 45 - Si es otro documento: Ir a la actividad 13	1. Actualizar estado del PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento aprobado / visado	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documento aprobado / visado	Digital	13. Derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento aprobado / visado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Documento aprobado / visado	Digital	14. Alertar revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Enviar alerta de revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Documento aprobado / visado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Documento aprobado / visado: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción 6. Memorando a Secretaría del Consejo Directivo 7. Memorando a OAF	Digital	15. Revisar y firmar o rechazar documento - Si el documento es rechazado: Ir a la actividad 16 - Si el documento es firmado: Ir a la actividad 19	1. Ingresar al sistema para revisar y firmar o rechazar documento Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documento firmado Documento rechazado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento rechazado	Digital	16. Actualizar estado de PAS	1. Actualizar estado del PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado de PAS en el sistema	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualziado de PAS en el sistema	Digital	17. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documento rechazado	Digital	18. Alertar rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento - Si es Carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 11 - Si es: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando Informe Oral 3. Informe final de instrucción 4. Carta de notificación de informe final de instrucción Ir a la actividad 28 - Si es: 1. Memo a OAF 2. Memo a Secretaría de Consejo Directivo Ir a la actividad 59	1. Enviar alerta de rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documento firmado	Digital	19. Anexar documento firmado a Expediente Electrónico PAS - Si es: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción Ir a la actividad 20 - Si es Memorando a OAF: Ir a la actividad 60 - Si es Memorando a Secretaría del Consejo Directivo: Ir a la actividad 65	1. Anexar documento firmado a Expediente Electrónico PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Especialista Legal de Sanciones	Expediente Electrónico	Digital	20. Derivar documentos firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	1. Derivar documentos firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	El informe final de instrucción se deriva conjuntamente con la carta de notificación	Documento firmado	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Expediente Electrónico	Digital	21. Actualizar estado de PAS - Si es Carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 22 - Si es 1. Informe final de instrucción 2. Carta de notificación final de instrucción 3. Otorgamiento de prórroga 4. Denegación de prórroga En paralelo ir a las actividades 24 y 25 - Si es Denegación de prórroga ir a la actividad 29	1. Actualizar el estado del PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La EO cuenta con 5 días hábiles para responder el informe y carta 2. El plazo de prórroga ingresado por Especialista Legal	Registro actualizado de PAS en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Carta de Inicio del PAS	Digital	22. Calcular plazo de caducidad de Expediente electrónico PAS	1. Calcular plazo de caducidad de Expediente electrónico PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	El plazo de caducidad se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio del PAS.	Registro de plazo de caducidad de Expediente Eletrónico PAS	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de plazo de caducidad de Expediente Eletrónico PAS	Digital	23. Alertar plazo de caducidad de Expediente Electrónico PAS a Especialista Legal y Coordinador PAS En paralelo ir a las actividades 24 y 25	1. Enviar alerta de plazo de caducidad de Expediente Electrónico PAS a Especialista Legal y Coordinador PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	El sistema alerta al STSR sobre el expediente PAS que está cerca a caducar	Alerta de plazo de caducidad de Expediente Electrónico PAS	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones / P01.1. Recepción de Documentación	Expediente Electrónico	Digital	24. Revisar carta de descargo a inicio del PAS y registrar acciones en sistema - Si se emite informe final de instrucción: Ir a la actividad 43 - Si se emite proyecto de resolucion: Ir a la actividad 44 - Si se emite Carta de Informe Oral: Ir a la actividad 26 - Si se emite Carta de Respuesta a Solicitud de prórroga: Ir a la actividad 27	1. Revisar descargos a carta de inicio del PAS. 2. Seleccionar si empresa operadora requiere prórroga o no Si requiere prórroga, se realiza lo siguiente, caso contrario ir a punto 3: · Registrar decisión respecto a solicitud de prórroga (Aprobar o rechazar) · Para solicitudes de prórroga aprobadas, se selecciona el plazo de prórroga · Generar carta de respuesta a solicitud de prórroga 3. Seleccionar si empresa operadora solicita informe oral Si requiere informe oral, se realiza lo siguiente, caso contrario ir a punto 4 · Seleccionar la fecha programada para informe oral · Seleccionar modalidad donde se desarrollará el informe oral (Presencial o Virtual) · Generar/editar carta de informe oral · Seleccionar si el informe oral es con la STSR o con la Sala Colegiada de Sanciones En caso no requiere prórroga o informe oral, o ya se venció la prórrroga y/o se desarrolló el informe oral, o los descargos no fueron presentados o son suficientes, se realiza lo siguiente: 4. Generar/editar informe final de instrucción 5. Generar/editar carta de notificación de informe final de instrucción 6. Seleccionar el tipo de proyecto de resolución que aplicase 7. Generar/editar proyecto de resolución	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Solo se puede solicitar prórroga o Informe Oral una sola vez.	Documento: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando informe oral 3. Informe final de instrucción 4. Carta de notificación de informe final de instrucción 5. Proyecto de Resolución del TRASU	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Expediente Electrónico / Acta de informe oral	Digital	25. Generar proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución - Si se emite informe final de instrucción: Ir a la actividad 43 - Si se emite proyecto de resolucion: Ir a la actividad 44 - Si se emite Carta de Informe Oral: Ir a la actividad 26 - Si se emite Carta de Respuesta a Solicitud de prórroga: Ir a la actividad 27	1. Generar proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Sólo es posible emitir informe final de instrucción o proyecto de resolución si se agota la prórroga e informa oral	proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Carta de Informe Oral / Carta de informe oral subsanada	Digital	26. Actualizar estado de proceso Ir a la actividad 5	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado de PAS en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Carta de Respuesta a Solicitud de prórroga / carta de respuesta a solicitud de prórroga subsanado	Digital	27. Actualizar estado de proceso Ir a la actividad 5	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado de PAS en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documento rechazado: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando informe oral 3. Informe final de instrucción 4. Carta de notificación de informe final de instrucción 5. Proyecto de Resolución del TRASU 6. Proyecto de resolución rechazado	Digital	28. Subsanar documento - Si se emite informe final de instrucción: Ir a la actividad 43 - Si se emite proyecto de resolucion: Ir a la actividad 44 - Si se emite Carta de Informe Oral: Ir a la actividad 26 - Si se emite Carta de Respuesta a Solicitud de prórroga: Ir a la actividad 27	1. Ingresar al sistema para subsanar documento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documento subsanado: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando informe oral 3. Informe final de instrucción 4. Carta de notificación de informe final de instrucción 5. Proyecto de Resolución del TRASU	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informe oral	Digital	29. Enviar recordatorio para informe oral - Si el Secretario Técnico de Solución de Reclamos es el participante oral: Ir a la actividad 30 - Si la Sala Colegiada es el participante oral: Ir a la actividad 32	1. El sistema envía recordatorio para informe oral	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral	Recordario para informe oral	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos / Sala Colegiada
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informe oral	Digital	30. Derivar informe oral a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar informe oral a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta informe oral	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informe oral	Digital	31. Realizar el Informe Oral Ir a la actividad 34	1. Ingresar al sistema y realiza el Informe Oral	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe oral	Digital	Sala Colegiada
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informe oral	Digital	32. Derivar informe oral a bandeja de Sala Colegiada	1. Derivar informe oral a bandeja de Sala Colegiada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe oral	Digital	Sala Colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Colegiada	Informe oral	Digital	33. Realizar el Informe Oral	1. Ingresar al sistema y realiza el Informe Oral	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe oral	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe oral	Digital	34. Crear acta de informe oral En paralelo: - Si el participante del informe oral es el Secretario Técnico de Solución de Reclamos: Ir a la actividad 35 - Si el participante del informe oral es la Sala Colegiada: Ir a la actividad 36 - Ir a la actividad 25	1. Crear acta de informe oral	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Acta de informe oral	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada	Acta de informe oral	Digital	35. Firmar el Acta de Informe Oral - Si es Acta electrónica: Ir a la actividad 37 - Si es Acta física: En paralelo ir a la actividad 38 y 39	1. Ingresar al sistema y firma el Acta de Informe Oral Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de informe oral firmado	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada	Acta de informe oral	Digital	36. Firmar el Acta de Informe Oral (Secretario y Vocal que preside sala) - Si es Acta electrónica: Ir a la actividad 37 - Si es Acta física: En paralelo ir a la actividad 38 y 39	1. Ingresar al sistema y firmar el Acta de Informe Oral (Secretario y Vocal que preside sala) Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de informe oral firmado	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada	Acta de informe oral firmado	Digital	37. Anexar acta de informe oral al expediente electrónico PAS. FIN	1. Anexar acta de informe oral al expediente electrónico PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada	Acta de informe oral firmado	Digital	38. Entregar acta de informe oral a Asistente Administrativo de Archivo	1. Entregar acta de informe oral a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Acta de informe oral firmado	Digital / Físico	Asistente Administrativo de Archivo
Sala Colegiada	Acta de informe oral firmado	Digital	39. Derivar carga de grabación de sesión a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar carga de grabación de sesión a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carga de grabación derivada	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Carga de grabación derivada	Digital	40. Alertar carga de grabación de sesión a Especialista Legal de Sanciones	1. Enviar alerta de carga de grabación de sesión a Especialista Legal de Sanciones	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de carga de grabación	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Alerta de carga de grabación	Digital	41. Cargar grabación de sesión de informe oral	1. Ingresar al sistema y carga grabación de sesión de informe oral	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Grabación de la sesión	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Grabación de la sesión	Digital	42. Anexar grabación de sesión de informe oral a expediente electrónico PAS. FIN	1. Anexar grabación de sesión de informe oral a expediente electrónico PAS.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Informe final de instrucción / Informe final de instrucción subsanado	Digital	43. Actualizar estado de proceso Ir a la actividad 5	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de resolución / Proyecto de resolución subsanado	Digital	44. Actualizar estado de proceso Ir a la actividad 5	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	1. Proyecto de Resolución del TRASU 2. Proyecto de Resolución de reconsideración	Digital	45. Derivar documento a bandeja de Sala Colegiada	1. Derivar documento a bandeja de Sala Colegiada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Proyecto de Resolución del TRASU 2. Proyecto de Resolución de reconsideración	Digital	Sala Colegiada
Coordinador PAS TRASU	1. Proyecto de Resolución del TRASU 2. Proyecto de Resolución de reconsideración	Digital	46. Alertar revisión de documento a Sala Colegiada	1. Alertar revisión de documento a Sala Colegiada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de documento: 1. Proyecto de Resolución del TRASU 2. Proyecto de Resolución de reconsideración	Digital	Sala Colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	8. Resolución del TRASU 9. Resolución de reconsideración	Digital	47. Revisar y firmar o rechazar documento - Si el documento es firmado: Ir a la actividad 51 - Si el documento es rechazado: Ir a la actividad 48	1. Ingresar al sistema para revisar y firmar o rechazar documento Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documento firmado Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento rechazado	Digital	48. Actualizar estado de PAS	1. Actualizar estado de PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento rechazado	Digital	49. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento rechazado	Digital	50. Alertar rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento - Si es Proyecto de resolución: Ir a la actividad 28 - Si es Resolución de reconsideración: Ir a la actividad 63	1. Enviar alerta rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento firmado	Digital	51. Anexar documento firmado a Expediente PAS	1. Anexar documento firmado a Expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento firmado	Digital	52. Derivar documento firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	1. Derivar documento firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Plazo para impugnación de resolución: 15 días hábiles	Documento firmado	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
Especialista Legal de Sanciones / P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Documento notificado	Digital	53. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P03.1 Notificación de resoluciones y otros documentos	Documento notificado	Digital	54. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento notificado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documento notificado	Digital	55. Alertar derivación de documento a Especialista Legal de Sanciones	1. Enviar alerta de derivación de documento a Especialista Legal de Sanciones	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Documento notificado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documento notificado	Digital	56. Analizar expediente PAS y registrar acciones a realizar si la resolución quedo consentida: o impugnada, según sea el caso: - Si es 1. Resolución de archivo 2. Resolución de amonestación Ir a la actividad 57 - Si es Resolución de multa: Ir a la actividad 58 - Si es Resolución de medidas correctivas: Ir a la actividad 67 - Si es Recurso de apelación: Ir a la actividad 64 - Si es Recurso de reconsideración: Ir a la actividad 62	1. Revisar si se presenta recurso de reconsideración o recurso de apelación emitido por empresa operadora 2. Verificar que el recurso de reconsideración o apelación se haya interpuesto en el plazo de 15 días hábiles desde la notificación. En caso que el recurso de reconsideracion o apelacion fue presentado fuera de plazo registrar "Recurso Improcedente" Si empresa operadora está de acuerdo con el proyecto de resolución: 4. Generar/editar memorando a OAF Si empresa operadora presenta recurso de reconsideración: 5. Generar/editar proyecto de resolución de reconsideración: Sólo es posible realizarlo una vez Si empresa operadora presenta recurso de apelación: 5. Generar/editar memorando a Secretaría del Consejo Directivo	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Expediente Electrónico	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	1. Resolución de archivo 2. Resolución de amonestación 3. Resolución consentida	Digital	57. Cerrar expediente PAS. FIN	1. Cerrar expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	1. Resolución de multa 2. Resolución consentida	Digital	58. Actualizar estado de PAS Ir a la actividad 5	1. Actualizar el estado de PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Memo a OAF 2. Memo a Secretaría de Consejo Directivo 3. Memorando rechazado	Digital	59. Subsanar observación sobre memorando a OAF o memorando a Secretaría de Consejo Directivo Ir a la actividad 5	1. Ingresar al sistema para subsanar observación sobre memorando a OAF o memorando a Secretaría de Consejo Directivo	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Memorandos subsanados	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando a OAF	Digital	60. Enviar memorando firmado a OAF	1. Enviar memorando firmado a OAF	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Memorando firmado	Digital	OAF
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Expediente Electrónico	Digital	61. Cerrar Expediente PAS. FIN	1. Cerrar Expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de cierre de expediente en el sistema	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Especialista Legal de Sanciones	Recurso de reconsideración	Digital	62. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	1. Resolución de reconsideración 2. Proyecto de resolución de reconsideración rechazado	Digital	63. Subsanar observación sobre proyecto de resolución de reconsideración	1. Ingresar al sistema para subsanar observación sobre proyecto de resolución de reconsideración	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Proyecto de resolución de reconsideración subsanado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Recurso de apelación	Digital	64. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando a Secretaría del Consejo Directivo	Digital	65. Derivar memorando del consejo directivo y expediente PAS a bandeja de Abogado de OAJ	1. Derivar memorando del consejo directivo y expediente PAS a bandeja de Abogado de OAJ	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Memorando a Secretaría del Consejo Directivo Expediente Electrónico	Digital	OAJ
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando a Secretaría del Consejo Directivo	Digital	66. Alertar a abogado de OAJ analizar el recurso de apelación Ir al proceso P04.3. Imposición de sanciones del TRASU 2da instancia. FIN	1. Enviar alerta abogado de OAJ analizar el recurso de apelación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de recurso de apelación	Digital	Consejo Directivo / OAJ
Especialista Legal de Sanciones	1. Resolución de medidas correctivas 2. Resolución consentida	Digital	67. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Resolución de medidas correctivas	Digital	68. Derivar registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de análisis de cumpl. de medida correctiva	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de análisis de cumpl. de medida correctiva	Digital	69. Alertar registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a Especialista Legal	1. Enviar alerta de registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de registro de análisis de cumpl. De medida correctiva	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Alerta de registro de análisis de cumpl. De medida correctiva	Digital	70. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	1. Ingresar al sistema para registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	71. Crear proceso de elaboración de informes de evaluación y verificación Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Crear proceso de elaboración de informes de evaluación y verificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
P01.1 Recepción de documentación	Documentación adicional	Digital	72. Generar carta informando la culminación del procedimiento administrativo	1. Ingresar al sistema para generar proyecto de carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informando la culminación del procedimiento administrativo rechazada	Digital	73. Subsanar carta informando la culminación del procedimiento administrativo Ir a la actividad 5	1. Ingresar al sistema para Subsanar Carta de Inicio del PAS	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Digital	Coordinador PAS TRASU

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de PAS resueltos en el plazo definido	Cantidad de PAS resueltos en plazo / Totdas de PAS resueltos en el período	porcentaje	Semestral	Mayor o igual al 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción Sanciones impuestas	Cantidad de sanciones impuestas en el período	Cantidad	Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto								

Ficha Técnica Nivel 2

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 2)

FOLIO: 1024

Código:	A2 P04.3	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Imposición de Sanciones del TRASU (Segunda Instancia)		
Objetivo del Proceso:	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelacion presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción del recurso de apelación hasta la emisión y notificación de la resolución del Consejo Directivo		
Responsables:	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Abogado de la OAJ, Secretario del Consejo Directivo, Consejo Directivo, Jefe de la OAJ, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Coordinador Web OCRI, Secretaría de la OCRI, Jefe de OCRI, Abogado Coordinador de la OAJ		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo / 5. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P04.2 Imposición de Sacnciones del TRASU (1ra instancia)	Registro de análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	1. Crear ID de proceso de PAS (2da Instancia) y asignar a Abogado de la OAJ	1. Crear ID de proceso de PAS (2da Instancia) y asignar a Abogado de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	1. El número de expediente PAS es el mismo que el utilizado en primera instancia 2. La asignación se realiza de manera proporcional entre los abogados de la OAJ	Registro del ID de proceso de PAS en el sistema	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado de la OAJ	Registro del ID en el sistema	Digital	2. Derivar PAS 2da instancia a bandeja de Abogado de la OAJ	1. Derivar PAS 2da instancia a bandeja de Abogado de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Expediente Electrónico	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado de la OAJ	Expediente Electrónico	Digital	3. Alertar a Coordinador Legal asignación de expedientes PAS en segunda instancia a Abogado OAJ	1. Enviar alerta Coordinador Legal asignación de expedientes PAS en segunda instancia a Abogado OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de asignación de Expediente electrónico	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado de la OAJ	Expediente Electrónico	Digital	4. Analizar el recurso de apelación y registrar acción a realizar - Si se tiene que realizar vistos y firmas de documentos: Ir a la actividad 11 - Si se tiene que programar informe oral: Ir a la actividad 5	1. Analizar el recurso de apelación 2. Seleccionar si requiere o no informe oral 3. Generar y editar documentos 4. Visar documentos	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	- Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo - Acuerdo del Consejo Directivo - Ayuda Memoria	Digital	Secretario del Consejo Directivo
Abogado de la OAJ	- Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo - Acuerdo del Consejo Directivo - Ayuda Memoria	Digital	5. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Secretario del Consejo Directivo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario del Consejo Directivo	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	6. Derivar programación de informe oral a Secretario del Consejo Directivo	1. Derivar programación de informe oral a Secretario del Consejo Directivo	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Programación de informe oral	Digital	Secretario del Consejo Directivo
Secretario del Consejo Directivo	Programación de informe oral	Digital	7. Alertar a Secretario del Consejo Directivo sobre programación de informe oral	1. Alertar a Secretario del Consejo Directivo sobre programación de informe oral	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de programación de informe oral	Digital	Secretario del Consejo Directivo
Secretario del Consejo Directivo	Programación de informe oral	Digital	8. Programar informe oral y firmar carta a la empresa operadora	1. Ingresar al sistema para programar informe oral y firmar carta a la empresa operadora Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	1. Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de comunicación a la Empresa Operadora 2. El Informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial	Informe oral Carta a la empresa operadora	Físico Digital	Secretario del Consejo Directivo
Secretario del Consejo Directivo	Programación de informe oral	Digital	9. Enviar programación de informe oral a empresa operadora	1. Enviar programación de informe oral a empresa operadora	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	Se envía carta según la fecha de Informe Oral	Programación de informe oral	Digital	Empresa operadora
Secretario del Consejo Directivo	Programación de informe oral	Digital	10. Realizar el Informe Oral Ir a la actividad 4	1. Ingresar al sistema para realizar el Informe Oral	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Informe oral	Digital	Secretario del Consejo Directivo
Consejo Directivo	Informe oral	Digital	11. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	12. Derivar revisión de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ	1. Derivar revisión de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentos: - Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos: - Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo	Digital	13. Alertar revisión de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ	1. Enviar alerta revisión de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de revisión de Documentos	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos: - Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo	Digital	14. Revisar y aprobar o rechazar documentos - Si los documentos son aprobados: Ir a la actividad 18 - Si los documentos son rechazados: Ir a la actividad 15	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones. Para aprobar documento: 3. Visar documento	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentos aprobados Documentos rechazados	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos rechazados	Digital	15. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	16. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	1. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentos rechazados	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	17. Alertar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ Ir a la actividad 4	1. Enviar alerta subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de Documentos rechazados	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos aprobados	Digital	18. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	19. Derivar documentos visados a bandeja de Jefe de la OAJ	1. Derivar documentos visados a bandeja de Jefe de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentos aprobados	Digital	Jefe de la OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	20. Alertar documentos a bandeja de Jefe de la OAJ	1. Enviar alerta documentos a bandeja de Jefe de la OAJ	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de Documentos aprobados	Digital	Jefe de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos aprobados - Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo	Digital	21. Revisar y aprobar o rechazar documentos - Si los documentos son rechazados: Ir a la actividad 22 - Si los documentos son aprobados y se deben revisar en sesión: Ir a la actividad 28 - Si los documentos son aprobados y no se deben revisar en sesión: Ir a la actividad 25	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones. Para aprobar documento: 3. Firmar informe 4. Visar resolución del consejo directivo 5. Precisar si requiere revisión en sesión Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentos aprobados Documentos rechazados	Digital	Jefe de la OAJ
Jefe de la OAJ	Documentos rechazados	Digital	22. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Jefe de la OAJ
Jefe de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	23. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	1. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentos rechazados	Digital	Abogado de la OAJ
Jefe de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	24. Alertar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ Ir a la actividad 4	1. Enviar alerta de subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de Documentos rechazados	Digital	Abogado de la OAJ
Jefe de la OAJ	Documentos aprobados	Digital	25. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Jefe de la OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Jefe de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	26. Derivar informe firmado y/o resol. visada a Presidente de Consejo Directivo	1. Derivar informe firmado y/o resol. visada a Presidente de Consejo Directivo	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentos aprobados	Digital	Consejo Directivo
Jefe de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	27. Alertar al Presidente del Consejo Directivo los documentos a firmar Ir a la actividad 35	1. Alertar al Presidente del Consejo Directivo los documentos a firmar	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de Documentos aprobados	Digital	Consejo Directivo
Jefe de la OAJ	Documentos aprobados	Digital	28. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Consejo Directivo
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	29. Programar fecha de sesión	1. Ingresar al sistema y programar fecha de sesión	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Programación de sesión	Digital	Consejo Directivo
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Programación de sesión	Digital	30. Enviar documentos a Consejeros	1. Enviar documentos a Consejeros	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	Se envían documentos a los consejeros según el día de sesión	Documentos aprobados	Digital	Consejo Directivo
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Documentos aprobados: - Resolución de Consejo Directivo	Digital	31. Revisar proyecto de resolución y, aprobar o rechazar. - Si la resolución se rechaza: Ir a la actividad 32 - Si la resolución se aprueba: En paralelo se realizan las actividades 36, 42 y 45	1. Revisar documento, se considera el informe exposiciones de sustente e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivos de rechazo e ingresar observaciones Para aprobar documento: 3. Firmar resolución Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Resolución de Consejo Directivo aprobado o rechazado	Digital	Consejo Directivo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo rechazado	Digital	32. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Consejo Directivo
Consejo Directivo	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	33. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	1. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Resolución de Consejo Directivo rechazado	Digital	Abogado de la OAJ
Consejo Directivo	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	34. Alertar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ Ir a la actividad 4	1. Enviar alerta subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de Resolución de Consejo Directivo rechazado	Digital	Abogado de la OAJ
Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo aprobado	Digital	35. Firmar la resolución - En paralelo se realizan las actividades 36, 42 y 45	1. Ingresar al sistema y firmar la resolución Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	La resolución es firmada por el Presidente del Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo Firmada	Digital	Consejo Directivo
Consejo Directivo	Firma de Memo para OAF	Digital	36. Informar firma y documentos a Secretaria de Gerencia General	1. Informar firma y documentos a Secretaria de Gerencia General	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Mensaje que informa firma de documento	Digital	Secretaria de Gerencia General
Consejo Directivo	Mensaje que informa firma de documento	Digital	37. Crear memorando para firma de Jefe de la OAJ	1. Crear memorando para firma de Jefe de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Memorando	Digital	Jefe de la OAJ
Consejo Directivo	Memorando	Digital	38. Derivar memorando para firma a bandeja de Jefe de la OAJ	1. Derivar memorando para firma a bandeja de Jefe de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Memorando	Digital	Jefe de la OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Consejo Directivo	Memorando	Digital	39. Alertar firma de memorando a Jefe de la OAJ	1. Enviar alerta de firma de memorando a Jefe de la OAJ	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de firma de Memorando	Digital	Jefe de la OAJ
Consejo Directivo	Memorando	Digital	40. Firmar memorando	1. Ingresar al sistema y firmar memorando Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Memorando firmado	Digital	Jefe de la OAJ
Jefe de la OAJ	Memorando firmado	Digital	41. Informar firma de memorando a OAF. FIN	1. Informar firma de memorando a OAF	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Memorando firmado	Digital	OAF
Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo aprobado y firmado	Digital	42.Alertar a Coordinador Web OCRI para publicación de resolución en portal institucional	1. Enviar alerta a Coordinador Web OCRI para publicación de resolución en portal institucional	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de publicación de resolución	Digital	Coordinador Web OCRI
Consejo Directivo	Alerta de publicación de resolución	Digital	43. Publicar resolución en el portal institucional del OSIPTEL	1. Publicar resolución en el portal institucional del OSIPTEL	Manual	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		No	No	Resolución de Consejo Directivo publicada	Digital	Consejo Directivo
Coordinador Web OCRI	Resolución de Consejo Directivo publicada	Digital	44. Actualizar estado de proceso. FIN	1. Actualizar estado de proceso. FIN	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Consejo Directivo
Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo aprobado y firmado	Digital	45. Registrar solicitud en el diario El Peruano de corresponder	1. Registrar su solicitud en el diario El Peruano de corresponder	Manual	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		No	Sólo se publica en el diario el Peruano las faltas "Graves" y "Muy graves"	Registro de solicitud en el diario El Peruano	Digital	Consejo Directivo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretaria de la OCRI	Registro de solicitud en el diario El Peruano	Digital	46. Derivar a bandeja de Secretaria de la OCRI para generar carta de notificación a EO	1. Derivar la bandeja de Secretaria de la OCRI para generar carta de notificación a EO	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Carta de Notificación	Digital	Secretaria de la OCRI
Secretaria de la OCRI	Registro de solicitud en el diario El Peruano	Digital	47. Alertar a Secretaria de la OCRI generación de carta de notificación a EO	1. Enviar alerta a Secretaria de la OCRI generación de carta de notificación a EO	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de Carta de Notificación	Digital	Secretaria de la OCRI
Secretaria de la OCRI	Alerta de Carta de Notificación	Digital	48. Elaborar carta de notificación de la resolución	1. Ingresar al sistema y elabora carta de notificación de la resolución	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Carta de Notificación	Digital	Jefe de OCRI
Secretaria de la OCRI	Carta de Notificación	Digital	49. Derivar carta de notificación a bandeja de Jefe de OCRI para firma	1. Derivar la carta de notificación a bandeja de Jefe de OCRI para firma	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Carta de Notificación	Digital	Jefe de OCRI
Jefe de OCRI	Carta de Notificación	Digital	50. Alertar a Jefe de OCRI firma de carta de notificación	1. Enviar alerta a Jefe de OCRI firma de carta de notificación	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de notificación de Carta de Notificación	Digital	Jefe de OCRI
Jefe de OCRI	Alerta de notificación de Carta de Notificación	Digital	51. Firmar carta de notificación	1. Ingresar al sistema y firmar carta de notificación Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Carta de Notificación firmada	Digital	Jefe de OCRI
Jefe de OCRI	Carta de Notificación firmada	Digital	52. Actualizar estado de proceso - Ir al proceso de P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos - Si la resolución ordena medidas correctivas: Ir a la actividad 54 - Si la resolución no ordena medidas correctivas: Ir a la actividad 53	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Jefe de OCRI

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Jefe de OCRI	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	53. Cerrar PAS. FIN	1. Cerrar el PAS	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Jefe de OCRI
Jefe de OCRI	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	54. Derivar registro de analisis de respuesta del cump a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar registro de analisis de respuesta del cump a bandeja de Especialista Legal	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro de análisis de respuesta	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Jefe de OCRI	Registro de análisis de respuesta	Digital	55. Alertar registro de analisis de respuesta del cumplimiento a Especialista Legal	1. Enviar alerta de registro de analisis de respuesta del cumplimiento a Especialista Legal	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de Registro de análisis de respuesta	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Alerta de Registro de análisis de respuesta	Digital	56. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Ingresar al sistema para registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro de análisis de respuesta	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de apelaciones resueltas en plazo	Cantidad de apelaciones resueltas en plazo / Total de apelaciones resueltas	porcentaje	mensual	mayor al 90%	Sistema de Segunda instancia del Osiptel
Porcentaje de resoluciones observadas por el consejo directivo	Cantidad de resoluciones observadas/ Total de resoluciones revisadas por el Consejo Directivo	porcentaje	mensual	menor al 5%	Sistema de Segunda instancia del Osiptel
Demanda de atención de apelaciones	Cantidad de apelaciones recibidas por período de tiempo	Cantidad	Anual	-	Sistema de Segunda instancia del Osiptel
Producción de resolución de Expedientes	Cantidad de apelaciones resueltas por período de tiempo	Cantidad	Anual	-	Sistema de Segunda instancia del Osiptel

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto								
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto								

Ficha Técnica Nivel 2

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 2)

FOLIO: 1035

Código:	A2 P05.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		
Objetivo del Proceso:	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU.		
Alcance del Proceso:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos a ordenar dentro de los files de palanca por tipo documental, así como su registro y custodia en los Archivos de Gestión de la STSR y termina con la entrega de la documentación custodiada al Archivo Central de la OAF		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Administrativo de Archivo y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos. 4. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 5. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P04.2. Imposición de sanciones del TRASU	1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral	Física	- Para las Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral: Ir a la actividad 1 - Para los Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada: Ir a la actividad 3 - Para las Solicitudes de creación de índice digital, : Ir a la actividad 11 - Para las Solicitudes de creación de índice digital del cuaderno auxiliar: Ir a la actividad 12 1. Recepcionar la documentación	1. Recibir la documentación física	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física recepcionada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física recepcionada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral	Física	2. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización - Para la documentación digital: FIN - Para la documentación física: Ir a la actividad 3	1. Colocar la documentación recepcionada en una mesa de trabajo 2. Consolidar la documentación recibida a digitalizar 3. Elaborar y entregar la relación de la documentación consolidada al proveedor de digitalización para su gestión Notas: - El proveedor digitaliza la documentación con valor legal y carga los documentos al expediente electrónico que corresponda	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física/ Documentación digitalizada y cargada al expediente electrónico 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral	Física y Digital	1. Asistente Administrativo de Archivo 2. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 3. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Archivo / P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/	Documentación física 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	3. Recepcionar y ordenar la documentación de manera que se pueda archiva por tipología documental	1. Recibir la documentación física y los recursos necesarios para el archivo de la documentación (files palanca, perforador, etc.) 2. Ordenar la documentación por tipo documental, separándolos en bloques Notas: - El Analista de Tramite Documentario provee los files de palanca de manera que el Asistente Administrativo de Archivo proceda a ordenarlo tipo documental	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física ordenada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física ordenada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	4. Colocar la documentación en files de palancas correspondiente	1. Proceder a perforar la documentación en bloques (lo que permita el perforador grande) 2. Insertar el contenido en el folder palanca, según corresponda 3. Foliar la documentación Notas: - Cada file palanca será rotulado en la parte frontal con una caratula donde se anotara la Información General: Nombre de la Entidad, Unidad Orgánica, Numero, año y Tipo Documental.	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación dentro de los Files de palanca por tipo documental 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación dentro de los Files de palanca por tipo documental 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	5. Registrar la documentación en el sistema, detallando la documentación a custodiar temporalmente	1. Ingresar al Sistema 2. Registrar en qué file se encuentra cada documento, para su custodia física. (Datos: año, tipo de documento y número de file) 3. Asignar un espacio temporal para al custodia de la documentación en el archivo de gestión	Usuario	Asistente Administrativo de Archivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de la documentación física en el Sistema de Solución de Reclamos/ Documentación física custodiada en el Archivo de Gestión de STSR 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física y Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Archivo	Registro de la documentación física en el Sistema de Solución de Reclamos 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Digital	6. Calcular vencimiento del plazo de custodia de archivos según el tipo documental	1. Guardar la información del numero de file, en donde se encuentra cada documentación, para ubicación, seguimiento y control; de corresponder 2. Calcular el vencimiento del plazo de custodia de archivos según el tipo documental	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Calculo del vencimiento del plazo de custodia de archivos según el tipo documental	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Registro de la documentación física en el Sistema de Solución de Reclamos 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Digital	7. Alertar sobre vencimiento del plazo de custodia de archivos	1. Alertar al Asistente Administrativo de Archivo sobre el vencimiento del plazo de custodia de los archivos	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre vencimiento del plazo de custodia de archivos	Digital	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física custodiada en el Archivo de Gestión de STSR 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	Luego del plazo de retención (custodia en el Archivo de Gestión) 8. Ordenar la documentación a remitir al Archivo Central	1. Revisar si los files palanca se encuentran rotulados y foliados. De corresponder, rotular y foliar 2. Ordenar los files palanca de forma correlativa, según su numeración y tipo	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	1. El plazo de custodia de archivos de gestión de STSR, es en base al "Programa de control de documentos" 2. El periodo de retención, es configurable. 3. Un documento tiene un periodo de retención de custodia en el archivo de gestión del TRASU, según el tipo de documento.	Files de palanca por tipo documental finalizada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Files de palanca por tipo documental finalizada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	9. Registrar datos de envío de documentos a Archivo Central	1. Ingresar al Sistema 2. Registrar datos de envío 3. Generar la solicitud de entrega al Archivo Central, para su posterior entrega de la documentación que corresponda al Archivo Central	Usuario	Asistente Administrativo de Archivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de datos sobre la documentación a remitir a Archivo Central	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)

FOLIO: 1036

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de Archivo	Registro de datos sobre la documentación a remitir a Archivo Central	Digital	10. Enviar correo sobre los archivos entregados al Archivo Central. FIN	1. Enviar la solicitud de entrega más el detalle de la documentación remitida a Archivo Central (Listado de los documentos contenidos por cada file palanca existente en el Archivo de Gestión), con copia a Analista de Trámite	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de entrega a remitir a Archivo Central	Digital	Archivo Central
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Solicitud de creación de índice digital	Digital	11. Generar el índice digital con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico - Ir a la actividad 13.	1. Generar el índice digital con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Índice digital generado	Digital	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	12. Generar el índice digital del cuaderno auxiliar con toda la documentación posterior	1. Generar el índice digital con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Índice digital del cuaderno auxiliar generado	Digital	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Índice digital generado 2. Índice digital del cuaderno auxiliar generado	Digital	13. Firmar digitalmente la solicitud de índice digital/ índice digital del cuaderno auxiliar	**Para una Solicitud de creación de índice digital:** 1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Solicitud de creación de índice digital" 3. Firmar digitalmente la solicitud de índice digital generado **Para una Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar:** 1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Solicitud Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar" 3. Firmar digitalmente la solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. 2. La solicitud del índice digital del cuaderno auxiliar de un expediente de Apelación y Queja se creará luego de que la respuesta a la documentación adicional posterior haya sido atendida y notificada y de validar que no exista otra documentación adicional posterior para atención y notificación. 3. La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. 4. La solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar de un Expediente de Sanciones se creará cuando se haya atendido la documentación adicional posterior del expediente de sanciones.	1. Índice digital firmado 2. índice digital del cuaderno auxiliar firmado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Secretaria Técnica de Solución de Reclamos	1. Índice digital 2. Índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	14.Anexar índice digital/ índice digital del cuaderno auxiliar al exped. electró./ cuaderno auxiliar	1. Anexar el índice digital/ índice digital del cuaderno auxiliar al expediente electrónico/ cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Índice digital anexado al expediente electrónico 2. índice digital del cuaderno auxiliar anexado al cuaderno auxiliar	Digital	1. Expediente Electrónico 2. Cuaderno Auxiliar

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
% de archivos de gestión remitidos al Archivo Central de OSIPTEL hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención	Cantidad de archivos remitidos hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención / Total de archivos que debieron ser remitidos hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención	porcentaje	anual	más del 95 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Tiempo de firma de índice digital del expediente electrónico	Tiempo promedio demandado para realizar la firma del índice digital del expediente electrónico (desde que se genera el índice para firma, hasta su firma)	unidades	días	Menor o igual a 1 día	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Tiempo de firma de índice digital del cuaderno auxiliar	Tiempo promedio demandado para realizar la firma del índice digital del cuaderno auxiliar (desde que se genera el índice para firma, hasta su firma)	unidades	días	Menor o igual a 1 día	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operacional	Sobre stock de documentación por algún retraso en la solicitud de recojo en el Sistema de Solución de Reclamo	Bajo		Medio		
Operacional	Perdida de alguna documentación	Media		Baja		

FOLIO: 1037

6.24. ANEXO 24 - ALTERNATIVA # 2_CASO DE USO DE NEGOCIO

Caso de Uso de Negocio

P01.1. Recepción de la Documentación

(Alternativa 2)

CUN P01.1. Recepción de Documentación

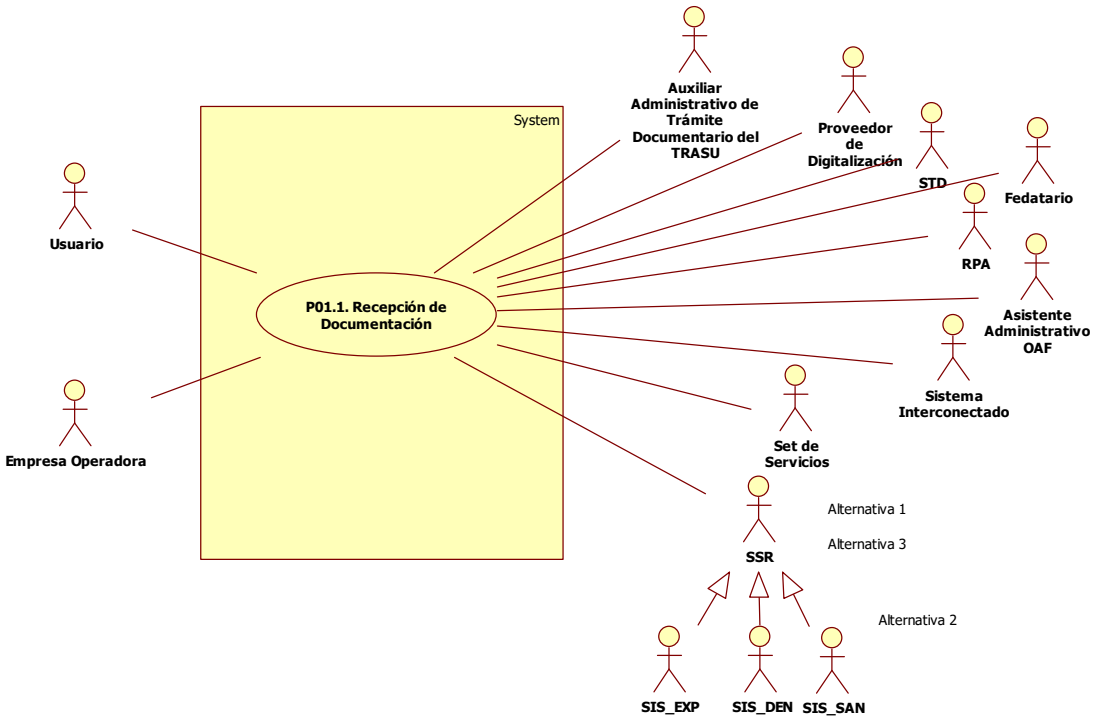
Actores:

Actores	Descripción
Usuario	Cliente de una Empresa Operadora, que ha solicitado o suscrito un contrato por un servicio público de telecomunicaciones.
Empresa Operadora	Empresa que ofrece y brinda servicios públicos de telecomunicaciones.
Auxiliar Administrativo Trámite Documentario	Encargado de verificar y tramitar el ingreso de algunos documentos físicos al sistema de solución de reclamos.
Proveedor de Digitalización	Encargado de digitalización de documentos con valor legal.
Fedatario	Funcionario que tiene la autoridad y competencia para confirmar la autenticidad de un documento.
Sistema de Trámite Documentario (STD)	Programa informático, dedicado al registro de documentos que ingresan al OSIPTEL
Robot Lector de Documentos (RPA)	Programa informático, dedicado a la lectura, registro y carga de documentos al sistema de solución de reclamos
Asistente Administrativo de OAF	Encargado de recepción de documentos en Mesa de Partes del OSIPTEL
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.
Sistema Interconectado (SI)	Programa informático, dedicado a transferencia de información entre la Empresa Operadora con mas de 500,000 abonados a nivel nacional y OSIPTEL, para soportar las tareas del proceso de solución de reclamos
Set de Servicios Digitales (SS)	Programas informáticos, dedicado a transferencia de información entre los usuarios de telecomunicaciones, Empresa Operadora con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional y OSIPTEL,

Actores	Descripción
	para soportar las tareas del proceso de solución de reclamos

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P01.1. Recepción de Documentación	Proceso cuyo alcance es la recepción, verificación, digitalización, confirmación y asignación de un responsable de los documentos que ingresan a través de la mesa de partes de OSIPTEL.



ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión: 6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Usuario 2. Empresa Operadora	Actores Secundarios:	1. Asistente Administrativo OAF 2. Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU 3. Proveedor de Digitalización 4. Fedatario 5. STD 6. RPA 7. SSR (Alternativa 1,3) SIS_EXP, SIS_DEN, SIS_SAN (Alternativa 2) 8. SI 9. SS
Descripción:	Este proceso tiene como alcance, la recepción y registro de toda la documentación física o electrónica que se utiliza en los procesos de solución de reclamos, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL. Es el proceso inicial a cualquier trámite que se vaya a realizar más adelante; por lo tanto, tiene sus controles y flujos que aseguran la distribución, conservación y actualización de las mismas.		
Inicializador:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos en Mesa de Partes del OSIPTEL, y sus registros auxiliares, así como los documentos electrónicos presentados a través del set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional y del sistema interconectado para empresas operadoras con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional o aquellas empresas que cuenten con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional que soliciten el uso del sistema interconectado.		
Pre condiciones:	P01: Un usuario debe haber interpuesto una queja o un recurso de apelación al encontrarse disconforme con la resolución de primera instancia emitida por la empresa operadora respecto de un reclamo que hubiere presentado, y no debe haber vencido el plazo para la elevación correspondiente. (PRECONDICIÓN PARA ELEVACIÓN DE EXPEDIENTES) Excepciones a la precondición: En las quejas por falta de respuesta puede no existir resolución. En las quejas por no permitir, puede no existir reclamo. Puede existir una apelación a un reclamo que aún no está resuelto. P02: Debe haber transcurrido el plazo para elevar el recurso de apelación o queja y la Empresa Operadora no ha cumplido con elevar dentro del plazo un recurso de apelación o queja a segunda instancia, y el usuario de dicha empresa operadora con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados presenta una solicitud de abierto por cargo al OSIPTEL de forma física o electrónica cumpliendo con los requisitos indicados por		

el OSIPTEL. (PRECONDICIÓN PARA ABIERTO POR CARGO)

P03: El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios debe haber emitido una resolución final respecto a un expediente en la que se requiera carta de cumplimiento, y la Empresa Operadora presenta el cumplimiento de forma física o electrónico (PRECONDICIÓN PARA CUMPLIMIENTO)

P04: Verificar que no exista un supuesto de NO elevación (SAP, SARA, Improcedencia de RA, Inadmisibilidad o Archivo de la RA o RQJ. Si el usuario subsano la inadmisibilidad no se considera como supuesto de no elevación. En dicho caso, el computo de plazo de elevación se realiza a partir de la subsanación), luego verificar que la Empresa Operadora con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional no ha cumplido con elevar en plazo un recurso de apelación o queja a segunda instancia, y el OSIPTEL lo abre automáticamente una vez vencido el plazo (PRECONDICIÓN PARA ABIERTO DE OFICIO)

P05: Debe existir un recurso de apelación o queja o denuncia o procedimiento PAS; en este caso un Usuario o Empresa Operadora pueden presentar información adicional que sirva para completar, reafirmar o revertir una decisión, que pueda encontrarse en proceso o que por este motivo tenga que ser reabierto. (DOCUMENTACIÓN ADICIONAL POR DENUNCIAS O EXPEDIENTE PAS O INFORMACIÓN ADICIONAL DE RECURSO DE APELACIÓN Y QUEJA)

P06: El usuario debe haber presentado un reclamo, el cual ha sido resuelto o atendido por la empresa operadora o por el TRASU. En este caso un Usuario puede presentar una denuncia si considera que la empresa operadora no ha cumplido lo dispuesto en la resolución de primera instancia, SAR, SAP, SARA o resolución de segunda instancia. (DENUNCIA)

P07: Si existe en curso un Procedimiento Administrativo Sancionador - PAS, la Empresa Operadora puede enviar una carta de descargos (DESCARGO A LA CARTA DE INICIO DEL PAS, DESCARGO AL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN)

P08: Debe existir una Resolución por un PAS, emitido por una Sala Colegiada en 1era Instancia, para que la Empresa Operadora pueda objetar lo resuelto a través de la presentación de un recurso de reconsideración o un recurso de apelación. (RECURSO DE CONSIDERACIÓN, RECURSO DE APELACIÓN)

P09: Carta de Respuesta de una Empresa Operadora a un caso especial o respuesta a un requerimiento por parte del TRASU (RESPUESTA A CASOS ESPECIALES, RESPUESTA A UN REQUERIMIENTO)

Los tipos de documentos permitidos se clasifican en:

1. Carta de Cumplimiento
2. Cumplimiento
3. Carta de Elevación

ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	4. Expediente 5. Solicitud de Abierto por Cargo 6. Abierto por Cargo 7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja. 8. Denuncias 9. Documentación Adicional de Denuncias 10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 12. Recurso de reconsideración del PAS 13. Recurso de apelación del PAS 14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prórroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) 17. Abiertos de Oficio			
Post condiciones:	Se han registrado los documentos físicos y electrónicos en el Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL. Se han digitalizado los documentos físicos con valor legal (Lima) o valor administrativo (en provincias). Se han transferido la data y los documentos electrónicos con firma digital (para Empresas Operadoras) o declaración jurada (para usuarios). Se ha firmado digitalmente la documentación electrónica. La firma digital se complementa con el sello de tiempo de la documentación. Se ha registrado la data de los documentos físicos leídos por el Robot Lector de Documentos (RPA). Se ha creado un listado de la documentacion recibida en el caso de expedientes recibidos a traves del Sistema Interconectado o Set de Servicios Se han cargado los documentos físicos y electrónicos, según corresponda, con sus respectivos expedientes de apelación o queja, denuncia o expediente PAS, en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o (Sistema de Expedientes (SIS_EXP) o en el Sistema de Denuncias (SIS_DEN) o en el Sistema de Sanciones (SIS_SAN), Alternativa 2). Se ha considerado como documentación posterior, la documentación adicional de recursos de apelación y queja, así como las cartas de cumplimiento y la documentación adicional (Expediente PAS), en caso el expediente al cual corresponde cuente con un índice digital. Para la documentación posterior, el sistema crea un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado. Se han derivados los documentos físicos al Auxiliar Administrativo OAF, según corresponda. Se han derivado los documentos electrónicos al proceso, según corresponda. Se han asignado los documentos físicos y electrónicos a los responsables para la verificación, revisión y/o atención, según corresponda.			

ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Flujo normal:	El proceso de Recepción de Documentación consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción, revisión y registro de documentos 2. Clasificación, digitalización y carga al sistema 3. Traslado y archivamiento de documentación física 4. Verificación de datos, confirmar expediente referenciado de documentos y asignación del responsable de atención			
	1. Recepción, revisión y registro de documentos Existen dos maneras de recabar la documentación: física y electrónica <u>Física</u> Para Mesa de Partes del OSIPTEL o sus registros auxiliares a nivel nacional: Mesa de partes debe recepcionar el tipo de documentación que se indica en las precondiciones, que servirá para la tramitación de expedientes de apelación o queja, denuncias, información adicional, cartas de cumplimiento, etc. Dicha documentación es admitida por un Asistente Administrativo de OAF, previa revisión y conformidad. Es preciso indicar que cada tipo de documento tiene requisitos mínimos para ser admitida. De ser aceptado u observado, los documentos se registran en el Sistema de Tramite Documentario. Si se encuentran conformes, se sella los originales y cargos con el sello "RECIBIDO" indicando la fecha de recepción y número de registro. Si hubiera alguna inconformidad, se sella los originales y cargos con el sello "OBSERVADO" indicando la fecha de recepción y número de registro. Estos documentos observados deberán ser subsanados y presentados nuevamente en un plazo máximo de dos (2) días hábiles a partir de la fecha de recepción. Si no subsana, se tiene por no presentada dicha documentación Adicionalmente se debe señalar que, para los documentos observados, el sistema realiza un seguimiento y alerta a la empresa operadora o usuario sobre el tiempo restante para subsanarlo, en caso se cuente con una dirección de correo electrónico registrada. <u>Electrónica</u> Existen dos formas de recepción de documentos de manera electrónica: 1. A través de un Sistema Interconectado: Se encuentra disponible permanentemente para el intercambio de			

información. Este canal es usado entre las Empresas Operadoras con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional o aquellas empresas operadoras que consideren conveniente optar por este mecanismo de transferencia de datos y documentos y OSIPTEL.

2. A través del set de servicios digitales: Se encuentra disponible permanentemente a disposición de los usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional (que no decidan acceder al Sistema Interconectado).

El sistema valida que la documentación esté completa y de forma automática se genera el cargo de recepción.

De presentarse incidencias en el funcionamiento del sistema, se establecerán lineamientos a fin de aprobar las acciones a seguir y la suspensión de plazos de elevación, de corresponder, mientras duren las incidencias.

2. Clasificación, digitalización y carga al sistema

Existen dos maneras para clasificar, digitalizar y cargar la documentación: física y electrónica

Física:

Una vez admitida la documentación de la sede Provincia se agrupa y/o separa para que pueda ser clasificada por tipo de documento. Se procede a digitalizarla. En este paso, un fedatario rubrica con firma digital el documento y finalmente se carga en la carpeta que corresponda por el tipo de documento.

En la sede Lima, la documentación física se consolida, considerando el tipo documental. Se elabora listado de la documentación física y se entrega al Proveedor de Digitalización, el cual la digitaliza con valor legal y la carga al expediente electrónico, file de denuncia o expediente electrónico PAS.

Cabe indicar que existe un Robot (RPA) que constantemente verifica carga de documentos que se encuentren digitalizados en las carpetas de cada tipo documental:

1. Carta de elevación de expediente
2. Solicitud de abierto por Cargo
3. Información adicional de recursos de apelación y quejas
4. Carta de Cumplimiento
5. Denuncia
6. Documentación Adicional de Denuncias
7. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS
8. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción
9. Recurso de reconsideración del PAS
10. Recurso de apelación del PAS
11. Documentación Adicional (Expediente PAS)
12. Respuesta a casos especiales

13. Respuesta a un requerimiento (Sobre Informes)

Este proceso crea expedientes o solicitudes de denuncia, así como crea una solicitud de revisión de documentos para información adicional de apelaciones y quejas o documentación adicional de denuncias en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o (Sistema de Expedientes (SIS_EXP) o en el Sistema de Denuncias (SIS_DEN) (Alternativa 2)

Electrónica

Esta actividad será realizada por el sistema informático de manera automática, registrándose todos los documentos y expedientes en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o (Sistema de Expedientes (SIS_EXP) o en el Sistema de Denuncias (SIS_DEN) o en el Sistema de Sanciones (SIS_SAN),Alternativa 2) correspondiente al tipo de documento y proceso. En esta actividad el sistema permite firmar y registrar con sello de tiempo la información electrónica.

Aclaración:
En cualquiera de las dos maneras (física o electrónica); si existiera documentación adicional de recursos de apelación o queja, carta de cumplimiento o documentación adicional (Expediente PAS), referida a un tipo de expediente que se encontrará en trámite; el sistema adiciona el documento al expediente electrónico automáticamente. Si por el contrario el expediente se encontrara cerrado, el sistema solicita y crea un **cuaderno auxiliar (con su propio índice),** que va estar relacionado al expediente inicial, donde anexará la nueva documentación adicional (considerada como documentación posterior). Si el cuaderno auxiliar también estuviera cerrado, se volverá a solicitar y crear un nuevo cuaderno auxiliar, siempre relacionado al expediente inicial.

3. Traslado y archivamiento de documentación física

Toda documentación que haya sido presentada en físico, sigue el siguiente procedimiento:

Para la Sede en Lima:

Una vez digitalizados los documentos se derivan al archivo de gestión.

Para las Sedes en Provincias:

Se envía la relación de expedientes y su documentación física a la Sede Central de OSIPTEL en un plazo máximo de diez (10) días calendario. Una vez recibida se deriva al archivo de gestión.

ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	

4. Verificación de datos, confirmar expediente referenciado de documentos y asignación del responsable de atención

De acuerdo al Tipo de documento recepcionado y registrado en el sistema:

1. Expediente (Electrónico)
2. Carta de Elevación (Físico)
3. Solicitud de Abierto por Cargo (Físico)
4. Abierto por Cargo (Electrónico)
5. Abierto de Oficio (Electrónico)
6. Denuncia (Electrónico o Físico)

Si el medio de ingreso fue físico, se verifica que la carga de los datos por parte del RPA, se encuentre completa. En caso contrario, el Auxiliar de Tramite Documentario del TRASU, registra los datos faltantes, descargando el documento físico digitalizado para tomarlo como referencia y completar la información.
Una vez que se certifica que toda la información del documento se encuentra registrada en el sistema, se utilizará de la siguiente manera:

El Expediente, La Carta de Elevación, Solicitud de Abierto por Cargo, Abierto por Cargo o Abierto de Oficio se utilizarán en el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones), mientras que las denuncias se utilizarán para el proceso (P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias)

7. Carta de Cumplimiento
8. Cumplimiento
9. Documentación Adicional de Denuncia

Si el medio de ingreso fue físico, se busca el expediente o denuncia en el Sistema respectivo. Si se encuentra, se confirma la existencia del expediente o denuncia referenciado en el documento físico digitalizado recibido, que se utilizará de la siguiente manera:

La carta de cumplimiento, el cumplimiento se utilizará para el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones), mientras que los documentos adicionales de denuncia se utilizarán en el proceso (P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias).
Por el contrario, si el expediente o denuncia no son encontrados en el sistema, el Auxiliar de Tramite Documentario del TRASU registrará las observaciones para la Empresa Operadora o Usuario.

Para la documentación en trámite, el sistema adjunta automáticamente la carta de cumplimiento al expediente electrónico. Para la documentación posterior, el sistema crea un cuaderno auxiliar vinculado al expediente.

10. Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico)

Se deberá buscar el número del expediente al que hace referencia el documento. Si se encuentra se confirmará la existencia del expediente en el sistema del documento referenciado, se revisa y registra el tipo de Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas en el sistema asignándosele a (i) un Asistente Legal, el cual la utiliza en el proceso (P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones), o (ii) a Tramite Documentario, quien debe atender la solicitud de documentación adicional y registrara las acciones realizadas.

Para la documentación en trámite, el sistema adjunto automáticamente la información adicional al expediente electrónico. Para la documentación posterior, el sistema crea un cuaderno auxiliar vinculado al expediente.

11. Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Electrónico)

Se asigna a un Asistente Legal para que atienda el documento que se utilizará en el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones) o a Tramite Documentario para que atienda la solicitud de documentación adicional, y registrar las acciones realizadas.

Para la documentación en trámite, el sistema adjunto automáticamente la información adicional al expediente electrónico. Para la documentación posterior, el sistema crea un cuaderno auxiliar vinculado al expediente.

12. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS
13. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción
14. Recurso de reconsideración del PAS
15. Recurso de apelación del PAS
16. Documentación Adicional (Expediente PAS)

Se utilizan en el proceso (P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia))

Para la documentación en trámite, el sistema adjunta automáticamente la documentación adicional al expediente electrónico PAS. Para la documentación posterior, el sistema crea un cuaderno auxiliar vinculado al expediente.

17. Respuesta a Casos Especiales

Se utilizan en el proceso (P02.3. Revisión de casos especiales)

18. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)

ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	Se utilizan en el proceso (P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación)			
Excepciones:	E01: No se registran dos veces un mismo expediente. E02: No se aceptan documentos duplicados. E03: No se aceptan expedientes exceptuados de elevación.			
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**R01:** La calificación y asignación, debe ser automática para expedientes, denuncias o expediente PAS. (Siempre debe calificarse según las Reglas de Negocio). **RN02:** El Plazo para presentar la subsanación de un documento, de acuerdo a la norma; es de dos (2) días hábiles. **RN03:** El plazo para el traslado de la documentación de provincias a la sede principal de Lima (De 1 hasta 10 días calendario). **EX03:** No existe excepción. Salvo existan incidencias con el traslado: Paros, Huelgas, Factores climatológicos, etc. **RN04:** El plazo para la digitalización con valor administrativo de la documentación de provincias (en el mismo día de la recepción). **RN05:** El horario para la recepción de documentos es de 08:45 am a 04:45 pm. **EX05:** No existe excepción. Salvo que se modifique el horario de Mesa de Partes del OSIPTEL. **RN06:** "Deben ser recibidos todos los documentos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos o se encuentren afectados por otro defecto u omisión que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, de acuerdo a la norma, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio." **RN07:** La subsanación de las observaciones, de acuerdo a la norma, se debe realizar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. Si la documentación subsanada sigue teniendo observaciones (no conforme), se considera como no presentada y se archiva." **RN08:** El tiempo de digitalización por parte del proveedor es de 2 días hábiles. **EX08:** No existe excepción. Salvo que se modifique los términos del contrato.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

(Alternativa 2)

FOLIO: 1051

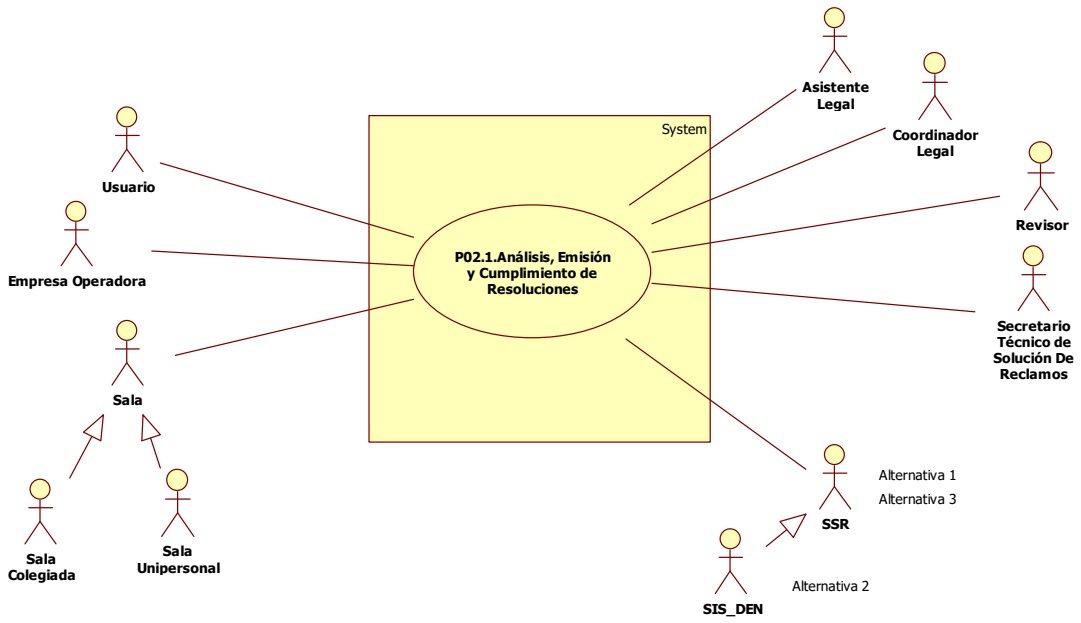
P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

Actores:

Actores	Descripción
Usuario	Cliente de una Empresa Operadora, que ha solicitado o suscrito un contrato por un servicio público de telecomunicaciones.
Empresa Operadora	Empresa que ofrece y brinda servicios públicos de telecomunicaciones.
Coordinador Legal	Encargado de la revisión de documentos y asignación de expedientes de apelación o queja.
Asistente Legal	Encargado de analizar los expedientes de apelación yo queja y/o documentación relacionada a éstos, y elaborar un proyecto de resolución respecto a dichos expedientes. También se encarga de la atención de la documentación adicional y/o cartas de cumplimiento.
Revisor	Encargado de la revisión de documentación que será presentada a las salas pertinentes.
Sala Unipersonal	Es el órgano formado por un solo vocal, encargado de resolver en segunda instancia un recuso de apelación o queja.
Sala colegiada	Es el órgano formado por varios vocales, encargados de resolver en segunda instancia un recurso de apelación o queja.
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Responsable de revisar y aprobar los documentos emitidos por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) y Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	El alcance del proceso es de analizar la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.



ID - Nombre:	P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Versión:	8.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Usuario 2. Empresa Operadora 3. Sala Unipersonal 4. Sala Colegiada	Actores Secundarios:	1. Asistente Legal 2. Revisor 3. Coordinador Legal 4. Secretario Técnico de Solución de Reclamos 5. SSR (Alternativa 1 y 3) SIS_EXP, SIS_DEN, SIS_SAN (Alternativa 2)
Descripción:	Proceso en el cual se analiza la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, dar atención a la comunicación, y/o revisar el cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.		
Inicializador:	P01.1 Recepción de Documentación P02.4. Elaboración del Acta de Sesión Servidores de STSR Memorando de Procuraduría Pública informando nulidad de resolución declarada por el Poder Judicial		
Pre condiciones:	Se debe haber asignado expedientes o informaciones adicionales o cartas de cumplimiento a los asistentes legales por el sistema. La documentación debe estar relacionada al expediente		
Post condiciones:	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias P02.4. Elaboración del Acta de Sesión P04.1. .Elaborar Informes de Evaluación y Verificación		
Flujo normal:	El proceso de P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción de documentos 2. Verificación del tipo de expediente y de la distribución 3. Análisis documental y atención de la información recibida 4. Elaboración de proyecto de resolución, proveído, memorando o carta 5. Aprobación y firma de resolución, proveído, memorando o carta 6. Notificación y Cumplimiento		
	1. Recepción de documentos Toda la información que es utilizada en el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones) se obtiene de las siguientes formas: **A. <u>Registro de Errores de Resoluciones</u>** Son los errores identificados en las resoluciones y que han sido registrados **por el coordinador** en el sistema, para su posterior corrección.		

B. <u>Memorandos de Procuraduría Pública</u>

Son todas aquellas nulidades declaradas por el Poder Judicial informadas a través de memorandos de la Procuraduría Pública y que son registrados en el sistema por el Coordinador Legal.

C. <u>Recepción de Documentación</u>

Son todos los expedientes y documentos que ingresan por el proceso (P01.1. Recepción de Documentación) y son redirigidos a las bandejas de los asistentes legales por el sistema. Por el gran volumen de información que ingresa, es clasificada y distribuida por el sistema, quien asigna automáticamente al asistente legal que se encargará de analizarla y tomar la acción a seguir.

D. <u>Elaboración de Actas de Sesión</u>

Asimismo, en el proceso (P02.4. Elaboración del Acta de Sesión) se puede haber identificado, mientras se elaboraba el acta de sesión, algún error en las resoluciones ya firmadas por las salas y que deberán registrarse para su análisis y corrección.

La información recibida es distribuida en 3 bandejas, que son revisadas diariamente por el equipo de asistente legales:

- Bandeja de expedientes
  Esta bandeja recibirá los siguientes tipos de documentos:
  a. Expedientes
  b. Abiertos por cargo
  c. Abiertos de oficio
  d. Información adicional de apelaciones y quejas
  e. Cartas de cumplimiento
  f. Memorando de Procuraduría Pública sobre Nulidad declarada por el Poder Judicial
  g. Expediente con error identificado

- Bandeja de cartas de información adicional
  La información contenida en esta bandeja, es considerada para la evaluación del expediente y para proponer la resolución final o de trámite, de corresponder.
  Puede ingresar cuando el expediente se encuentra en trámite o cuando se encuentra ya resuelto.

- Bandeja de cartas de cumplimiento
  Esta bandeja es exclusiva para la revisión de las cartas de cumplimiento que envían las EO, para comunicar el cumplimiento a las resoluciones emitidas por el TRASU.

Todo Asistente Legal visualiza cualquiera de estas bandejas y el sistema le permite ordenar la información de la más antigua a la más reciente y viceversa, utilizando los siguientes datos (Filtros):

- Nro. Expediente
- Tipo
- Fecha Elevación
- Fecha Vencimiento
- Fecha de Asignación
- Resol. Trámite

Finalmente, puede recibir alertas en función al acuerdo de nivel de servicio que se haya establecido.

2. Verificación del tipo de expediente y de la distribución

Una vez que ha revisado y ordenado la bandeja, el asistente legal verifica si la información contenida en ellas está debidamente clasificada y asignada.
En primer lugar, verifica el tipo documental (de cartas de cumplimientos e información adicional). Luego si la asignación del expediente es correcta, de acuerdo al grupo de expedientes.

A. <u>Tipo documental</u>

El asiste legal, en el caso de las Cartas de Cumplimiento e Información adicional recibida, revisa la documentación y solicita, de corresponder, la modificación del tipo documental entre sí.

B. <u>Asignación y distribución</u>

Asimismo, dentro de estos dos grupos, existe asistentes legales que se encargan exclusivamente de las siguientes especialidades o asuntos:

- Fondo
- Forma
- Atención rápida
- Quejas
- Abiertos por cargo

Si el tipo documental y el asunto o especialidad corresponde con lo que atiende, entonces estará en condición de seguir con la siguiente actividad (Análisis documental y atención de la información recibida).

Cada asistente legal verifica que el tipo de expediente que reciba, este correctamente asignado; es decir, que la información contenida en los documentos del expediente corresponda a uno de los siguientes grupos:

- Recurso de apelación (RA)
- Quejas (RQJ)

Asimismo, se pueden presentar tres situaciones en los que el asistente deberá tomar una acción:

1. En caso se detecta que el expediente de apelación corresponde ser evaluado como un expediente de queja, o viceversa, se procede a generar un "**Proveído de Encauzamiento**".

2. En caso se detecta que el expediente de apelación o de queja corresponde a ser evaluado como una denuncia, se procede a generar un "**Proveído de anulación de Expediente**".

3. En caso se detecta que el expediente no se ha distribuido correctamente a uno de los grupos, el asistente legal debe solicitar al coordinador legal se genera una "**Solicitud de Reasignación**"

3. Análisis documental y atención de la información recibida

Una vez que se ha terminado de verificar tanto el tipo documental como la asignación de la especialidad; el asistente legal realiza las siguientes actividades:

A. <u>Análisis Documental</u>

En esta actividad, el asistente legal revisará toda la información referente al expediente asignado, documentación adicional para determinar las acciones a seguir.
Adicionalmente, de corresponder, revisará otros tipos documentales que tienen un tratamiento diferente a la que deberá tomar una acción o dar una respuesta; como, por ejemplo, cartas de cumplimiento, respuesta de solicitud de información, memorandos, cartas.

B. <u>Atención de la información</u>

De acuerdo al análisis realizado el asistente legal realizará las siguientes actividades, según corresponda:

1. Emitir Resolución Final
   Generar "Proyecto de Resolución Final".
2. Emitir Resolución de Trámite
   Generar "Proyecto de Resolución de Trámite".
3. Aclarar la Resolución Final emitida
   Generar "Proyecto de Aclaración de Resolución".
4. Rectificar / corregir una resolución
   Generar "Proyecto de Rectificación de Resolución"
5. Acatar la nulidad declarada por el Poder Judicial
   Generar "Proyecto de Nulidad de Resolución"
6. Anular un Proyecto de Resolución Final
   Generar "Proyecto de Nulidad de Resolución"

7. Memorando de consulta interna
8. Citar acceso al expediente
   Generar “Memorando de Derivación”
9. Memorando a procuraduría pública
10. Memorando de derivación a la DAPU
11. Responder al usuario / EO
    Generar “Carta de Respuesta” al usuario o EO
12. Audiencias
    Carta de programación de cita/acceso a expediente físico
    Generar “Programación de Cita”.
13. Requerimiento de Confirmación de Cumplimiento
    Carta de requerimiento de cumplimiento
14. Conciliación entre las partes
    Carta de invitación a conciliación
15. Registrar resultado de Cartas de Cumplimiento
    Registrar los datos de la Carta de Cumplimiento relacionado al expediente.
16. Programar Cita
17. No procede ninguna acción
    En el caso de que la información, sea posterior a la emisión de la resolución, el asistente legal registrará en el sistema, si es necesario dar respuesta a cualquier comunicación al usuario o la EO. Si no fuera necesario, enviará al archivo la comunicación.

Una vez que el asistente legal culmine con la acción a realizar, la información recibida sale de la bandeja de pendientes.
Es posible registrar más de una acción a la vez por cada documentación.

4. Elaboración de solicitudes, proyecto de resolución, proveído, memorando o cartas

De acuerdo al tipo documental se procederá de la siguiente manera:

A. <u>Solicitudes</u>

1. Solicitud de reasignación
   En caso la especialidad del expediente no está a cargo del asistente legal que ha sido asignado.

B. <u>Proyectos de Resolución</u>

2. “Proyecto de Resolución Final”
   Una vez completado el análisis de la documentación del expediente, el asistente legal puede generar una resolución final

3. “Proyecto de Resolución de Trámite”
   Una vez completado el análisis de la documentación del expediente, el asistente legal puede generar una resolución

de trámite

4. "Proyecto de Aclaración de Resolución"
   Si se requiere una aclaración por parte del TRASU, a una resolución final solicitada por los interesados. Este proyecto siempre pasa por revisión del coordinador legal.

5. "Proyecto de Rectificación de Resolución"
   Si se requiere subsanar un error de redacción o material o de forma, a una resolución final.

6. "Proyecto de Resolución de Nulidad declarada por PJ"
   Si se requiere acatar la nulidad declarada por el Poder Judicial. Este proyecto siempre pasa por revisión del coordinador legal.

7. "Proyecto de Resolución Nulidad del acto administrativo"
   Si se requiere anular una resolución por un vicio trascendente, debiéndose emitir un nuevo pronunciamiento. Este proyecto siempre pasa por revisión del coordinador legal.

En el caso de "Proyectos de Resolución", el Asistente Legal puede recuperar proyectos que aún no fueron firmados y reiniciar el flujo de aprobaciones con un nuevo proyecto.

Por regla de negocio, solo se puede generar un proyecto de resolución a un expediente a la vez y mientras no se firme la resolución seleccionada y trabajada, no es posible emitir otra resolución.

Finalmente, antes de continuar con la siguiente actividad; si el Asistente Legal no cuenta con un Revisor asignado, puede solicitar (Para expedientes complejos) la revisión del proyecto de resolución por parte de un Coordinador Legal.

C. <u>Proveídos</u>

8. Proveído de anulación de expediente
   En caso se detecta que el expediente no es recurso de apelación ni queja. Este proveído siempre pasa por revisión del coordinador legal.

9. Proveído de anulación de resolución
   Si se requiere anular la resolución previamente emitida, siempre y cuando la resolución no haya sido notificada

10. Proveído de encauzamiento
    En caso se detecta que el tipo documental no corresponde al

recurso que contiene la información. Este proveído siempre pasa por revisión del coordinador legal.

D. <u>Memorandos</u>

11. Memorando de consulta interna
Si en la evaluación del Expediente el asistente legal requiere emitir una Memorando de consulta interna a otra Dirección Adicionalmente, el sistema deberá anexar el memorando, al Expediente. Este documento siempre pasa por revisión del coordinador legal.

12. **Memorando de Derivación**
Si se requiere derivar un expediente o resolución a otras áreas. El sistema adjunta el expediente y la resolución el memorando. Este documento siempre pasa por revisión del coordinador legal.

13. Memorando a procuraduría pública
En el caso de que la resolución de nulidad declarada por el Poder judicial, ha sido aprobada y firmada, el sistema generará un Memorando a Procuraduría Publica adjuntando dicha resolución. Asimismo, el sistema generará el Memorando a Procuraduría, adjuntando los cargos de notificación. Este documento siempre pasa por revisión del coordinador legal.

14. Memorando de derivación a la DAPU
En caso se trate de la materia no reclamable, sub materia Bloqueo injustificado de equipo, el sistema generará el Memorando de derivación a la DAPU, adjuntando el expediente y la resolución final, el mismo que pasa por la revisión del Coordinador legal.

E. <u>Cartas</u>

15. Carta de respuesta a usuario/EO
Si se requiere dar respuesta al usuario o empresa operadora.

16. Carta de programación de cita/acceso a expediente físico
Si se requiere el asistente legal podrá programar una cita o audiencia relacionada a un expediente, elaborando una carta de invitación de cita. La cita puede llevarse de forma virtual o presencial.

17. Carta de requerimiento de cumplimiento
Cuando pasado 15 días de emitida la resolución, se genera por única vez, en caso la empresa operadora no haya remitido información alguna.

18. Carta de invitación a conciliación
    Si se recomienda conciliación, el asistente legal redacta la carta de conciliación, de corresponder.

19. Carta de Cumplimiento
    Se registran los datos del cumplimiento en el sistema.

Todas las cartas pasan por revisión del coordinador legal.

5. Aprobación y firma de resolución, proveído, memorando o carta

A. <u>Aprobación de Resoluciones, Firmas y Proveídos</u>

Aprobación de Documentos

Todo proyecto de resolución es revisado por el revisor o Coordinador Legal asignado. En caso no sea aceptada la aprobación, será devuelta al asistente legal con las observaciones del caso, para que proceda a actualizar la documentación y reinicie el flujo de revisión y aprobación.

- Resolución de trámite / final
- Resolución de aclaración
- Resolución de enmienda
- Resolución de nulidad del acto administrativo
- Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial

Una vez aprobado el proyecto de resolución por el revisor o coordinador legal asignado, el sistema asigna a una sala para ser aprobadas y firmadas por el vocal

El sistema permitirá al vocal revisar con anterioridad los "**Proyectos de Resolución**" programados para una sesión venidera sin necesidad de firmar, pudiendo registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión.

Si la resolución es rechazada, volverá a ser revisada por el asistente legal a cargo y se volverá a ejecutar el flujo

Programación de Salas
En caso que el asistente legal no cuente con un revisor asignado o el proyecto haya sido aprobado por el revisor o coordinador legal, el sistema realiza la asignación automática a Sala Unipersonal o Colegiada con sesión programada.
El sistema no asigna resoluciones a salas sin sesiones programadas
El sistema realiza la asignación según las reglas de negocio vigentes y al balanceo de carga (Distribución equitativa)
El sistema verifica la cantidad mínima y máxima de expedientes por sesión según lo configurado

El Coordinador Legal tiene la posibilidad de retirar expedientes de la sala antes que sean resueltos

Firma de Resoluciones

Las resoluciones son firmadas por las Salas encargadas de aprobar los proyectos de resolución:

- Resolución de trámite / final
- Resolución de aclaración
- Resolución de enmienda
- Resolución de nulidad del acto administrativo
- Resolución de nulidad declarada por el PJ

Salas Unipersonales: firma el vocal asignado en la fecha de sesión programada.
Salas Colegiadas: Los vistos y firma de la resolución deben realizarse en la misma fecha de sesión

La firma digital se complementa con un sello de tiempo.

En caso no se firmará una resolución en la sesión programada por algún vocal de sala colegiada en la fecha programada de sesión, este documento se asigna para la siguiente sesión donde deberán visar o firmar nuevamente todos los miembros de la sala colegiada. El sistema sólo habilitará los vistos y firmas en las fechas de sesión a las resoluciones asignadas Para Salas Colegiadas, los miembros de la sala que lo requieran pueden visar el acta de sesión. Asimismo, firma el presidente y aquel vocal que tenga un voto singular o en discordia. Para Salas Colegiadas, los miembros de la sala que lo requieran pueden visar el acta de sesión. Asimismo, firma el presidente y aquel vocal que tenga un voto singular o en discordia.

Proveídos

Estos documentos, son revisados inicialmente por el Coordinador Legal, quien dispondrá su aprobación o no. Serán finalmente revisados y firmados por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos. En caso no sea aceptada la aprobación, será devuelta al asistente legal con las observaciones del caso, para que procesada a actualizar la documentación y se reiniciará el flujo de revisión y aprobación.

- Proveído de anulación / encauzamiento de expediente.
  Se debe precisar que los proveídos de anulación de resolución no son notificados.

B. <u>Aprobación de Memorandos y Cartas</u>

Memorandos

Los memorandos son redactados por el asistente legal, que luego de ser elaborados son revisados por el Coordinador Legal y firmadas por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos. La firma digital se complementa con un sello de tiempo. En caso no sea aceptada la aprobación, será devuelta al asistente legal con las observaciones del caso, para que procesada a actualizar la documentación y se reiniciará el flujo de revisión y aprobación.

- Memorando de consulta interna
- Memorando de derivación
- Memorando a procuraduría pública,
  Este memorando es enviado para firma del STSR. Posterior a la notificación, se generará otro memo. remitiendo los cargos de notificación

Cartas

Las cartas son redactadas por el asistente legal, que luego de ser elaboradas son revisadas por el Coordinador Legal y firmadas por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos. La firma digital se complementa con un sello de tiempo.
En caso no sea aceptada la aprobación, será devuelta al asistente legal con las observaciones del caso, para que procesada a actualizar la documentación y se reiniciará el flujo de revisión y aprobación.

- Carta de conciliación
- Carta de respuesta a usuarios / EO
- Carta de cita
- Carta de requerimiento de cumplimiento

6. Notificación y Cumplimiento

A. <u>Notificaciones</u>

Los siguientes documentos serán enviados al proceso (P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos):

1. Resolución de trámite
2. Resolución de aclaración / enmienda
3. Resolución final
4. Resolución de nulidad del acto administrativo
5. Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial
6. Proveído de encauzamiento del expediente
7. Proveído de anulación del expediente.
8. Carta de respuesta a usuarios/EO
9. Carta de programación de cita o acceso al expediente físico.

ID - Nombre:	P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones		Versión:	8.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	Carta de requerimiento de cumplimiento. 10. Carta de invitación para conciliación. Los proveídos de anulación de resolución, por ser documentos que no se notifican; no deben ser enviados al proceso (P03.1. Notificación de documentos). **B. <u>Cumplimientos</u>** La EO deberá presentar la documentación o carta que avale el cumplimiento con lo dispuesto en la resolución del TRASU y se especifica que debe presentarla. Se debe precisar que todas las resoluciones a ser notificadas pasan por la Verificación, si la notificación de resolución de trámite es correcta. Finalmente, el cargo de la notificación se enviará al proceso (P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico), para su custodia correspondiente.			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Pasado 15 días hábiles de emitida la resolución, se genera por única vez, una "Carta de requerimiento de cumplimiento", en caso la empresa operadora no haya remitido información. **RN02:** El sistema realiza la verificación de Asistentes Legales activos antes de realizar la asignación de documentos. **RN03:** El sistema realiza la asignación de documentos, según las reglas de negocio determinadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y al balanceo de carga. **RN04:** El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo) **RN05:** Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma. **RN06:** Revisar con anterioridad, a través del sistema, los proyectos de resolución programados para una sesión venidera, sin necesidad de firmar. **RN07:** El vocal podrá registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión." **RN08:** El plazo para la respuesta a la carta de requerimiento de cumplimiento, por parte de la EO, es de 5 días hábiles.			

ID - Nombre:	P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones		Versión:	8.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	RN09: El asistente legal registra en el sistema, si cumplió / no cumplió / inejecutable; así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación de la carta de cumplimiento. **EX09:** Sólo aplica para fundados, parcialmente fundados u otro determinado por el asistente legal. Las observaciones de incumplimiento, se dan sólo en caso se marque en el sistema "no cumplió" **RN10:** El Acta se genera, según día de audiencia. EX10: No existe excepción. A menos que se reprograme la cita de audiencia a solicitud de alguna de las partes. **RN11:** Si la audiencia fue virtual, se adjunta en el expediente la grabación de la audiencia. Si el vocal asiste a la audiencia, deberá también firmar el acta			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 2)

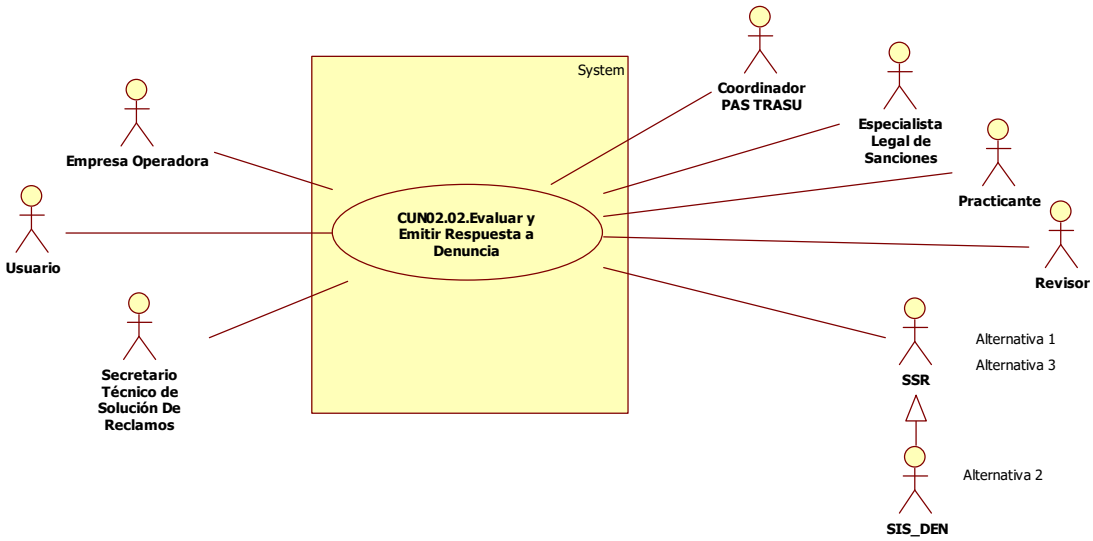
CUN P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

Actores:

Actores	Descripción
Especialista Legal de Sanciones	Especialista Legal, que elabora cartas a las empresas y usuarios. Asimismo, elabora y modifica memorando de consulta interna.
Practicantes	Encargados de apoyar en las labores administrativas, legales y documentales de acuerdo al área en que están asignados. En el caso de la evaluación y emisión de respuesta a denuncias, analizar y redactan las cartas pero no pueden visarlas.
Revisor	Encargado de la revisión de documentación que será presentada a los involucrados, generalmente esta a cargo de la revisión de la documentación redactada por los practicantes. Puede ser el Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Responsable de la revisión y aprobación ded las cartas dirigidas a las empresas y usuarios, así como los memorandos de consulta interna.
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Responsable de la revisión, aprobación y firma de las cartas dirigidas a las empresas y usuarios, así como los memorandos de consulta interna.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) y Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUS02.02. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias.	Proceso cuyo alcance es verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario


System
Empresa Operadora
Usuario
Secretario Técnico de Solución De Reclamos
CUN02.02.Evaluar y Emitir Respuesta a Denuncia
Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones
Practicante
Revisor
SSR
Alternativa 1
Alternativa 3
Alternativa 2
SIS_DEN

ID - Nombre:	P02.2.Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncia		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Empresa Operadora 2. Usuario 3. Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Actores Secundarios:	1. Especialista Legal de Sanciones 2. Practicantes 3. Revisor 4. Coordinador PAS TRASU 5. SSR (Alternativa 1,3) SIS_DEN (Alternativa 2)	
Descripción:	Desde la recepción de la documentación del caso hasta la notificación de la carta al usuario			
Inicializador:	El proceso se inicia al recepcionar la información referente a denuncias, en el proceso (P01.01. Recepción de Documentación). P02.1 Análisis, emisión y cumplimiento de resoluciones.			
Pre condiciones:	Debe verificarse que la documentación remitida por el usuario corresponda a una denuncia.			
Post condiciones:	Cierre de la denuncia por cumplimiento o sustento de inejecutabilidad o inicio de un PAS.			
Flujo normal:	El proceso de Evaluar y Emitir Respuesta a Denuncia, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción de Información 2. Asignación y Análisis 3. Apertura o Reapertura de Denuncia y Requerimiento de Información complementaria 4. Revisión de la carta de respuesta de la EO			
	1. Recepción de Información Se reciben denuncias desde el proceso (P01.1. Recepción de Documentación) o de un Proveído de anulación de expediente (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones).			
	2. Asignación y Análisis La asignación es automática y se desarrolla de acuerdo a reglas de negocio (tipo de denuncia, empresa operadora, tipo de incumplimiento). El Especialista Legal de Sanciones, revisa y determina: 1. Si No procede, se informa al solicitante el motivo y si el caso fue derivado a la DAPU (Por carta o correo). 2. Si procede, se apertura el expediente de denuncia			

ID - Nombre:	P02.2.Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncia		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	

3. Apertura o Reapertura de Denuncia y Requerimiento de Información Complementaria

Se apertura en el sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Denuncias (SIS_DEN) (Alternativa 2) y se comienza a analizar la información, y se envía un mensaje de correo al usuario solicitante indicando que se ha abierto la denuncia.

Cuando se recibe documentación adicional de una denuncia, y si esta denuncia no está cerrada, el Especialista Legal/Practicante, puede enviar esta documentación para que la empresa operadora la revise y emita sus descargos y respuesta.

Si la denuncia se encuentra cerrada y si la Documentación Adicional requiere su reapertura, el Especialista Legal/Practicante, analizará si es necesaria su reapertura en sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Denuncias (SIS_DEN).

Si corresponde reaperturar la denuncia el Especialista Legal/Practicante determinará si corresponde trasladar información a la Empresa Operadora. En caso no se reapertura la denuncia, el Especialista Legal reitera al usuario el cierre de la denuncia y le informa la derivación de su caso a la DAPU, de corresponder.

Si se apertura la denuncia, se presentan las siguientes situaciones:

- El Especialista Legal/Practicante, revisa si la denuncia es por un caso nuevo, para lo cual solicitara documentación adicional a la Empresa Operadora.

- Si la denuncia es por incumplimiento de resolución de primera instancia, SAR, SARA o SAP, se solicitará información a la empresa operadora

- Si es un caso resuelto por el TRASU y la Empresa Operador informó en la carta de cumplimiento que efectuó el cumplimiento o que se encuentra imposibilitado de cumplir, se genera carta al usuario indicando dicha situación.

- Si la denuncia es por incumplimiento de resolución del TRASU:

  i. Si se cuenta con carta de cumplimiento y la empresa operadora ejecutó lo ordenado por el TRASU o sustenta su imposibilidad, se genera carta de cierre al usuario indicando dicha situación.
  ii. Si se cuenta con carta de cumplimiento, pero la empresa operadora no acredita el cumplimiento, se solicitará información a la empresa operadora.
  iii. Si la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento, se genera carta de cierre al usuario informando la evaluación de un PAS

ID - Nombre:	P02.2.Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncia		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	El especialista legal / practicante registra el sentido de la evaluación el cual puede ser cumplió, incumplió o inejecutable. En caso se haya registrado el incumplimiento el especialista legal / practicante ingresa la fecha de infracción Los tipos de cartas utilizadas son: 1. Carta a la empresa operadora requiriendo información 2. Carta a la empresa operadora trasladando la información del usuario. 3. Carta al usuario reiterando el cierre de la denuncia 4. Carta informando cita 5. Carta al usuario informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución 6. Carta al usuario informando que se evaluará un PAS 7. Carta a la empresa operadora reiterando la solicitud de información de cumplimiento 8. Carta al usuario indicando que la denuncia no procede Si el Revisor aprueba la carta, la visa y pasa al Coordinador PAS TRASU. El Coordinador PAS TRASU la revisa y está conforme visa la carta y la envía a la bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos para que la apruebe y la firme, toda esta verificación se realiza en sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Denuncias (SIS_DEN). Si el Secretario Técnico la revisa y está conforme, se firma la carta y pasa al proceso (P03.01. Notificación de las resoluciones y otros documentos)			
	4. Revisión de la carta de respuesta de la EO Si la empresa operadora responde a la carta, se verifica la información enviada donde se pueden dar los siguientes casos: - Elaborar memorando de consulta interna - Si la empresa operadora no responde la carta, el Especialista legal determina y registra si corresponde o no reiterar la solicitud de cumplimiento. - Si la empresa operadora envió la información, se analiza lo enviado - Si se demuestra cumplimiento, se envía carta de respuesta al usuario informando el cumplimiento - Si no se puede ejecutar lo resuelto por el Tribunal, también se le informa al usuario la inejecutabilidad. - Si se demuestra incumplimiento, se envía carta de respuesta al usuario informando que se evaluará un posible PAS:			

ID - Nombre:	P02.2.Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncia		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	En todos los casos, el Especialista Legal/Practicante elabora la carta de respuesta al usuario y pasa por las revisiones del Revisor, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico. El especialista legal y el Coordinador PAS TRASU visan la carta, el Secretario Técnico la firma. Si la respuesta de la carta de la empresa operadora es una respuesta parcial, el especialista puede solicitar una carta reiterativa (1 sola vez), cuya redacción pasa por los controles de revisión. En caso no se responda, se notifica al usuario que se evaluara un PAS, registrando la fecha de infracción y los datos del incumplimiento en el sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Denuncias (SIS_DEN), indicando en una carta al usuario sobre el PAS para esa EO. El proceso termina informando al usuario acerca de los resultados y la evaluación (P03.01. Notificación de las resoluciones y otros documentos).			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Solo se puede reiterar una carta 1 sola vez. **RN02:** En caso la empresa operadora no responda carta trasladando información del usuario, no se le enviará una carta reiterativa. **RN03:** Las EO cuentan con el plazo normado de 15 días hábiles desde la notificación de la resolución del TRASU para acreditar el cumplimiento de la resolución. **EX03:** No existe excepción. Salvo, cambio normativo. **RN04:** Únicamente el Especialista Legal de Sanciones aplica el visto electrónico a las cartas y memorandos que elabora, los practicantes no aplican visto electrónico. **RN05:** Se debe ingresar respuesta a memorando de consulta interna al recibir la respuesta. **RN06:** Desarrollar la cita el día programado. **EX06:** No existe excepción. Salvo que el usuario solicite la reprogramación de la cita. **RN07:** Para citas presenciales: Todos los participantes deben firmar el acta. Para citas virtuales: Sólo el Coordinador PAS o su reemplazante debe firmar el acta. **RN08:** Las EO cuentan con el plazo normado de 15 días desde la notificación de la resolución del TRASU para acreditar el cumplimiento de la resolución. **EX08:** No existe excepción. Salvo, cambio normativo. **RN09:** En caso la empresa operadora no responda a la carta trasladando			

ID - Nombre:	P02.2.Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncia		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	la información del usuario, no se le enviará una carta reiterativa **RN10:** Sólo se reitera la solicitud de información de cumplimiento una vez para los casos en que la EO no responda la solicitud o responda pero no demuestre el cumplimiento cabal. **RN11:** La respuesta al memorando de consulta interna se registra en el día en que se recibe.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 2)

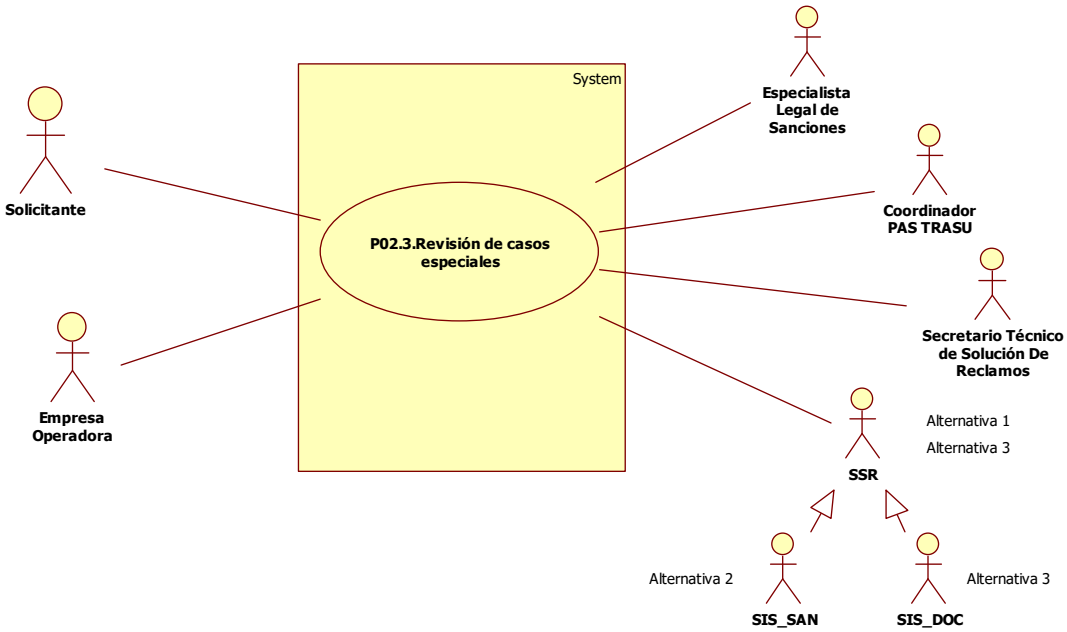
CUN P02.3. Revisión de casos especiales

Actores:

Actores	Descripción
Solicitante	Persona natural o jurídca que presente un caso referido a un reclamo de usuario donde podría existir una supuesta infracción por parte de una empresa operadora.
Empresa Operadora (EO)	Empresa que ofrece el servicio público de telecomunicaciones.
Especialista Legal de Sanciones	Responsable del analisis y elaboracion de respuesta a casos especiales
Coordinador PAS TRASU	Responsable del analisis y elaboracion de respuesta a casos especiales
Secretario Técnico de Solución De Reclamos	Responsable del analisis y elaboracion de respuesta a casos especiales
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.
1. Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de Gestión Documental.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P02.3.Revisión de casos especiales	Proceso cuyo alcance, es la revisión de casos especiales requeridos por un solicitante (entidad, usuario o funcionario del OSIPTEL), a fin de determinar si el caso reportado constituye una infracción administrativa, y un proceso administrativo sancionador en OSIPTEL.


System
Solicitante
Empresa Operadora
P02.3.Revisión de casos especiales
Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU
Secretario Técnico de Solución De Reclamos
SSR
Alternativa 1
Alternativa 3
Alternativa 2
Alternativa 3
SIS_SAN
SIS_DOC

ID - Nombre :	CUN02.03.Revisar Casos Especiales		Versión: 5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Solicitante 2. Empresa Operadora	Actores Secundarios:	1. Especialista Legal de Sanciones 2. Coordinador PAS TRASU 3. Secretario Técnico de Solución de Reclamos 4. SIS_DOC (Alternativa 3) 5. SSR (Alternativa 1,3), SIS_SAN (Alternativa 2)
Descripción:	Este proceso está relacionado con todos los casos que han sido presentados por el solicitante referidos a un reclamo de usuario donde podría existir una supuesta infracción por parte de una empresa operadora. La documentación puede ingresar por mesa de partes del OSIPTEL o derivada a través de un personal de OSIPTEL		
Inicializador:	El Proceso se inicia cuando el solicitante requiere la revisión un caso especial referente a una presunta infracción del procedimiento de reclamos.		
Pre condiciones:	La documentación debe ser solicitada por el solicitante (Entidad, usuario o funcionario del OSIPTEL).		
Post condiciones :	Se revisa el pedido del caso especial y se toma cualquiera de las siguientes acciones directas: 1. Se rechaza la solicitud del caso 2. Se acepta, se analiza y se determina que no constituye una infracción administrativa 3. Se acepta, se analiza y se determina que constituye una posible infracción administrativa y se deriva la información para proceder con el PAS.		
Flujo normal:	El proceso de CUN02.03.Revisar Casos Especiales, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepcionar documentación 2. Evaluación del Caso 3. Elaborar carta (Carta de requerimiento, carta reiterativa y carta de respuesta a solicitud de prórroga) 4. Evaluar respuesta de la EO 5. Indicar si el caso especial constituye o no una infracción administrativa		
	1. Recepcionar documentación La documentación puede ingresar a través de Mesa de Partes (P01.1.Recepción de Documentación) o derivada a través de un personal de OSIPTEL de alguna área interna.		

ID - Nombre :	CUN02.03.Revisar Casos Especiales		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	2. Evaluación del Caso Al llegar la documentación será derivada a un Especialista Legal de Sanciones, quien se encargará de evaluar el pedido. Si el caso no procede, se responderá al solicitante y se dará por terminado el caso. En caso contrario, si procede, el Especialista Legal de Sanciones apertura el caso especial en el Sistema. Seguir el Flujo Alternativo 3. En ambos casos, se responde la atención del caso al solicitante por el medio que fue recibido.			
	3. Elaborar carta (Carta de requerimiento, carta reiterativa y carta de respuesta a solicitud de prórroga) Se procede a elaborar una carta de requerimiento de información, reiterativa o de respuesta a solicitud de prórroga en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) o (Sistema de Gestión Documentaria (SIS_DOC), Alternativa 3), dirigida a la EO La carta de requerimiento es revisada por el Coordinar PAS TRASU, y si encuentra alguna inconformidad, este puede actualizar el contenido de la carta, y enviar el documento actualizado para firma o también puede rechazar, seleccionando el motivo y detallando las observaciones, las cuales deberán ser subsanadas por el Especialista Legal de Sanciones. Si la carta está conforme, es aprobada y visada. Seguidamente, la carta aprobada por el Coordinador PAS TRASU, será enviada al Secretario Técnico de Solución de Reclamos, quien a su vez revisa la carta, si encuentra alguna inconformidad, este puede actualizar el contenido de la carta, y firmar el documento actualizado o también puede rechazar, seleccionando el motivo y detallando las observaciones En caso que la carta sea aprobada por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos, la firma digitalmente con un sello de tiempo, para que sea notificada a la EO a través del proceso (P03.1.Notificación de Resoluciones y otros documentos). La EO tiene como plazo cinco (5) días hábiles para contestar la carta de requerimiento o el tiempo que se le haya asignado de prórroga. Seguir la actividad 4.			
	4. Evaluar respuesta de la EO La EO debe responder el requerimiento a través del proceso (P01.1.Recepción de Documentación). Pueden darse cuatro (4) tipos de situaciones: 1. La EO No responda la carta de requerimiento. 2. Se responde la prórroga solicitada por la EO, indicando si procede y el tiempo de ampliación (días hábiles),de ser el caso 3. La EO responda de manera parcial al requerimiento, por lo tanto no sustenta lo solicitado.			

ID - Nombre :	CUN02.03.Revisar Casos Especiales		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	4. La EO responda el requerimiento de información para proceder a evaluar una infracción. El especialista Legal, procederá correspondientemente a la situación presentada; es decir: 1. Se redacta una carta reiterativa (Solo se puede reiterar una (1) sola vez) 2. Se responde a la prórroga solicitada por la EO, indicando el tiempo de ampliación (días hábiles). 3. Se reitera el pedido, indicando con mayor precisión y detalle la solicitud de requerimiento de información. (Solo se puede reiterar una (1) sola vez) Se continúa con la actividad 5.			
	5. Indicar si el caso especial constituye o no una infracción administrativa Una vez que la EO haya respondido el requerimiento de información, el Especialista Legal de sanciones, evaluará si corresponde a una infracción, presentándose las siguientes situaciones: 1. El caso corresponde a una infracción Se derivará toda la documentación, al proceso (P04.2.Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia), para proceder con las sanciones correspondientes. 2. El caso No corresponde a una infracción El Especialista Legal responderá al solicitante mediante carta el resultado del análisis y su correspondiente sustento.			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** El Plazo que tiene una EO para responder una carta de requerimiento de información por un caso especial es de cinco (5) días hábiles. **EX01:** No existe excepción. A menos que el caso del usuario sea complejo o contenga gran cantidad de expedientes. **RN02:** Solo se puede enviar una carta reiterativa a una EO. **RN03:** Sólo se envía la carta de reiteración por una única vez; ya sea porque la EO no respondió o porque respondió parcialmente.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 2)

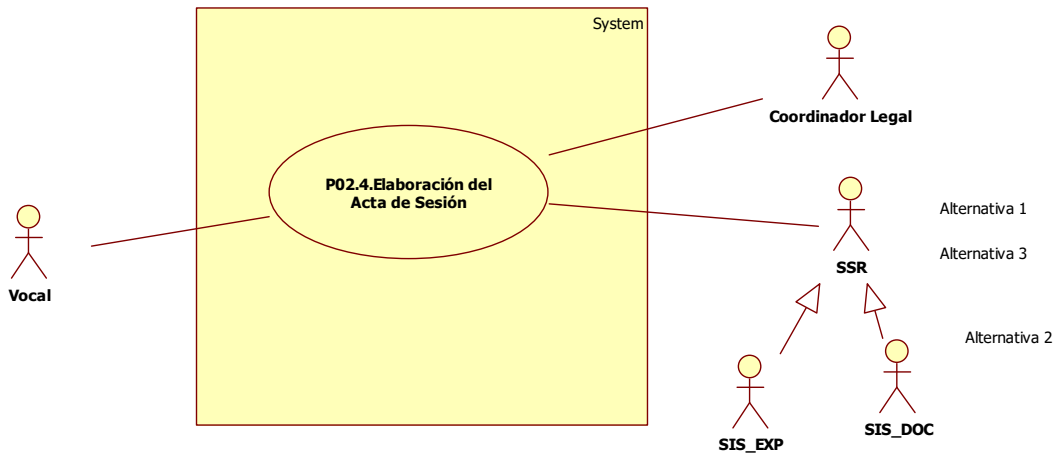
CUN P02.4. Elaboración de Actas de Sesión

Actores:

Actores	Descripción
Coordinador Legal	Encargado de generar y revisar el acta de sesión, identificar errores y acciones a seguir. Asimismo, visa el acta de sesión..
Vocal	Profesional (titular o miembro) de una Sala Unipersonal o Sala Colegiada encargado de revisar y firmar el acta de sesión.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.
1. Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de gestión documental.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P02.4.Elaboración del Acta de Sesión.	Proceso para la elaboración del acta de sesión del día. Un Acta del día contiene entre uno a muchos proyectos de resolución o proveídos de anulación de resolución firmados en el día.



ID - Nombre:	CUN P02.4.Elaborar Acta de Sesión		Versión: 5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Vocal	Actores Secundarios:	1. Coordinador Legal 2. SSR (Alternativa 1,3) SIS_EXP (Alternativa 2) 3. SIS_DOC
Descripción:	El proceso describe las actividades referentes a la elaboración del acta de sesión que se genera al final del día de sesión, para que esta pueda ser revisada, aprobada y firmada por el vocal(es) asignado(s).		
Inicializador:	Se debe haber ejecutado el proceso (P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones), donde la sala debe haber firmado proyectos de resolución y/o proveídos de anulación de resolución durante un día de sesión.		
Pre condiciones:	Se debe tener las resoluciones y/o los proveídos de anulación de resoluciones firmadas en la sesión para proceder a elaborar el acta en el (Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3)..		
Post condiciones :	El Acta de Sesión debe estar redactada y registrada en el (Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3) con la aprobación y firma del Vocal(es) asignados.		
Flujo normal:	El proceso de Elaboración de Acta de Sesión, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción de Resoluciones y Proveídos de Anulación de Resolución firmados del día 2. Generación del acta 3. Revisión del Acta 4. Aprobación y firma		
	1. Recepción de Resoluciones del día Al final del día, el Coordinador legal, deberá revisar las resoluciones y proveídos de anulación de resolución que se hayan firmado en la sesión y que se encuentran registradas en el (Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3), para empezar a elaborar el acta respectiva con el formato y la redacción establecida.		
	2. Generación del acta El acta es generada por el Coordinador Legal, revisando tanto su forma como contenido. De encontrar errores, identifica el tipo de error y las acciones a seguir. Asimismo, puede efectuar modificaciones en lo que respecta los reclamos registrados y los sentidos de los mismos. En el caso de las Salas Colegiadas, podría existir un voto singular o en discordia, los cuales deben quedar registrados en el acta correspondiente.		

ID - Nombre:	CUN P02.4.Elaborar Acta de Sesión		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	Si el coordinador concluye el acta y esta se encuentra elaborada correctamente (en contenido y forma), procede a firmarla digitalmente y complementándola con el sello de tiempo para enviarla a la bandeja del Vocal(es), para su revisión y aprobación final, en el (Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3).			
	3. Revisión del acta El Vocal asignado a la Sala Unipersonal o Sala Colegiada, recibe el acta en su bandeja y procederá a revisarla para verificar su contenido. Si se encuentra alguna inconformidad en el acta, la rechaza, registrando las observaciones en el sistema, devolviéndola al Coordinador Legal para que subsane los puntos indicados en las observaciones. Si el acta se encuentra conforme tanto en forma y contenido, se procederá a aprobarla y firmarla. Si se trata de una Sala Colegiada, el acta es firmada por los vocales que la conforman.			
	4. Aprobación y firma El Vocal(es), aprueba(n) y firma(n) el acta del día de manera digital y la complementan con el sello de tiempo, quedando registrado en el (Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3).			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** El Vocal(es) podrá (n) firmar el acta de sesión a más tardar en la siguiente sesión programada. EX01: No existe excepción. Salvo motivo justificado de fuerza mayor, acreditado por el vocal, el acta podrá ser firmada en la siguiente sesión en la que participe el vocal que firmó las resoluciones. **RN02:** La generación del acta de sesión se realiza al final del día. **RN03:** El Vocal podrá firmar el acta de sesión a más tardar en la siguiente sesión programada En el caso de una sala colegiada, el acta la firman los 3 vocales a más tardar en la siguiente sesión programada. **EX03:** No existe excepción. Salvo: <u>Si es unipersonal</u>: - En caso de motivo justificado de fuerza mayor, acreditado por el vocal, el acta podrá ser firmada en la siguiente sesión en la que participe el vocal que firmó las resoluciones. <u>Si es colegiada</u>:			

ID - Nombre:	CUN P02.4.Elaborar Acta de Sesión		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	- En caso de motivo justificado o fuerza mayor, acreditado por un vocal, el acta se guarda para que se firme en la siguiente sesión en la que participe nuevamente este vocal en la sala colegiada. - Se puede dar el caso que en la fecha de sesión sólo asistan 2 vocales, en ese caso , el acta se firma sólo por estos dos vocales - Se puede dar el caso que se designe al presidente de sala colegiada la firma de las actas, en ese caso sólo es firmada por el presidente. **RN04:** El ID del proceso del acta de sesión se crea al final del día de sesión. **RN05:** Se revisa si existen votos en discordia o singular, los mismos que deben quedar registrados en el acta. **RN06:** El acta de la Sala Colegiada es firmada por los 3 vocales. **EX06:** No existe excepción. Salvo: - Se puede dar el caso que en la fecha de sesión sólo asistan 2 vocales, en ese caso , el acta se firma sólo por estos dos vocales - Se puede dar el caso que se designe al presidente de sala colegiada la firma de las actas, en ese caso sólo es firmada por el presidente. **RN07:** En caso de Sala colegiada, se debe actualizar el estado del proceso, una vez que ha sido firmado por los tres vocales. **EX07:** No existe excepción. Salvo: - Si en sesión sólo asistieron 2 vocales, el estado se actualiza una vez firmados por los dos vocales. En caso de motivo justificado o fuerza mayor, acreditado por un vocal, el acta se guarda para que se actualice en la siguiente sesión en la que participe nuevamente este vocal en la sala colegiada y firme dicha acta.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 2)

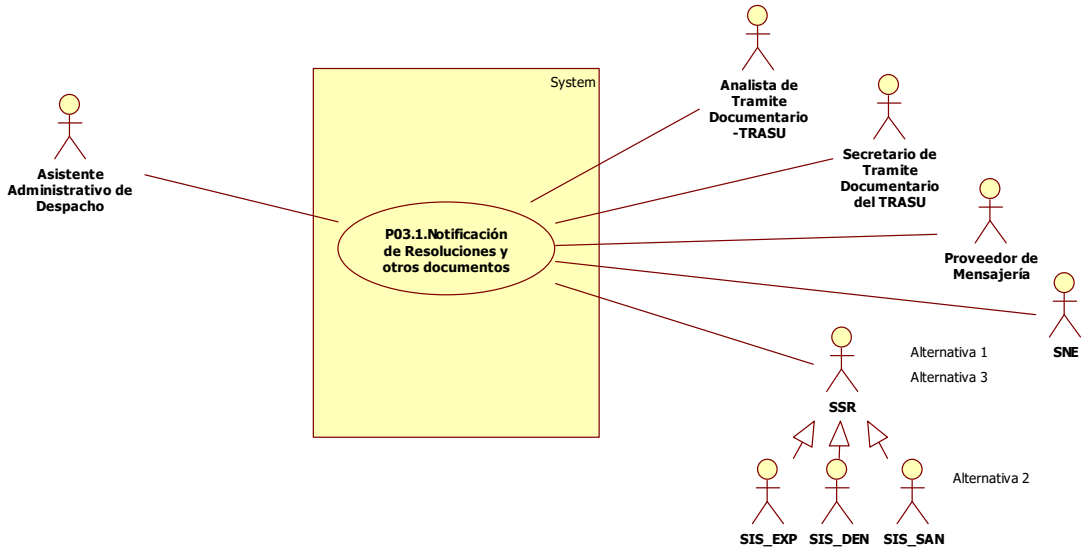
CUN P03.1. Notificación de las resoluciones y otros documentos

Actores:

Actores	Descripción
Analista de Tramite Documentario del TRASU	Encargado de gestionar las solicitudes de notificacion inválida con el Proveedor de Mensajeria y las notificaciones que se publicarán por Edicto.
Asistente Administrativo de Despacho	Encargado de preparar, confirmar y entregar la documentación física a notificar con el proveedor de Mensajería; así como de recepcionar y verificar las constancias de notificación física.
Proveedor de Servicio de Mensajería	Encargado de notificar los documentos físicos a las direcciones de domicilio registradas por los involucrados.
Secretaria de Tramite Documentario del TRASU	Encargado de gestionar las nuevas direcciones a notificar cuyas resoluciones fueron infructuosas y deben agotarse las vias de notificacion.
Sistema de Notificaciones Electrónicas (SNE)	Programa informático, dedicado exclusivamente al envío de notificaciones de manera electrónica entre STSR-TRASU y los involucrados.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) y Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P03.1.Notificación de Resoluciones y otros documentos	Proceso cuyo alcance es notificar las resoluciones y otros documentos, según el tipo de notificacion (fisica o electrónica) a las partes involucradas del procedimiento (Empresas Operdoras y Usuario)


System
Asistente Administrativo de Despacho
P03.1.Notificación de Resoluciones y otros documentos
Analista de Tramite Documentario -TRASU
Secretario de Tramite Documentario del TRASU
Proveedor de Mensajería
SNE
SSR
Alternativa 1
Alternativa 3
Alternativa 2
SIS_EXP
SIS_DEN
SIS_SAN

ID - Nombre:	P03.1.Notificar Resoluciones y Otros Documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Asistente Administrativo de Despacho	Actores Secundarios:	1. Analista de Tramite Documentario del TRASU 2. Secretaria de Tramite Documentario del TRASU 3. Proveedor de Mensajería 4. SNE 5. SSR (Alternativa 1,3) SIS_EXP, SIS_DEN, SIS_SAN (Alternativa 2)	
Descripción:	Este proceso será utilizado para la gestión de las notificaciones físicas o electrónicas que se envían a las Empresas Operadoras y Usuarios, que son las partes involucradas de un determinado tramite de reclamo y que deben ser comunicados de cualquier acción que la STSR-TRASU esté tomando con respecto a su proceso. Inicialmente, el sistema recibirá, según el tipo de notificación, las resoluciones y otros documentos que se encuentran firmadas digitalmente. Seguidamente se enviarán los documentos a los correos de buzón electrónico autorizados por las partes y/o confirmaran el despacho físico que deberá ser preparado y entregado al Proveedor de Mensajería. De manera electrónica, a través de la interconexión entre el sistema y el Proveedor de Mensajería, se transfiere los datos y documentos que corresponden a los cargos de recepción física o cartas notificadas. Dicha documentación recibida será firmada digitalmente en el sistema. Dependiendo del resultado de la notificación y del tipo de documento a notificar, tendremos una notificación exitosa o infructuosa; en caso sea esta última, y de corresponder, se agotaran las vías de notificación. . En caso no pueda concretarse, se gestionará la publicación de un edicto en el diario contratado. Asimismo, dependiendo del tipo de documento notificado, el estado de la notificación (Documento Notificado o Documento Finalizado) y si existe o no documentación en trámite o posterior atendida o pendiente de atención; el sistema creara una solicitud de índice digital o una solicitud de índice digital de cuaderno auxiliar.			
Inicializador:	El proceso se ejecuta cuando previamente se ha ejecutado los siguientes procesos y generan documentos que tienen que ser notificados a los involucrados: P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)			

ID - Nombre:	P03.1.Notificar Resoluciones y Otros Documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Pre condiciones:	Se debe haber generado algún tipo de documento que sea necesario notificar a los involucrados para que se encuentren informados de las acciones que la STSR-TRASU ha realizado, sean estas administrativas o resolutivas. Los documentos se clasifican en: 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresas Operadoras 5. Cartas a Usuarios			
Post condiciones:	Se han ejecutado las notificaciones electrónicas Se ha generado un cargo de notificación física para las resoluciones. Se han registrado de forma manual o automática, los datos de los documentos a notificar (física o electrónica) en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2). Se han cargado las constancias de la notificación (envío y recepción) al expediente electrónico. El Proveedor de Mensajería transfiere los datos y documentos de la notificación física al Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2). Se han firmado digitalmente los documentos transferidos por el Proveedor de Mensajería Se ha gestionado las solicitudes de notificación inválida para que el proveedor de mensajería subsane el error identificado en el cargo de recepción de la notificación física. Se han habilitado las vías de notificación, para las notificaciones cuyo resultado fue infructuoso. Se ha notificado físicamente a las nuevas direcciones, de corresponder. Se ha gestionado y publicado por edicto las resoluciones, cuyas notificaciones fueron infructuosas y se agotaron las vías de notificación. Se ha cargado el PDF digital del edicto en el expediente electrónico correspondiente. Se han registrado de forma manual o automática, los datos de los documentos notificados (física o electrónica) en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2). Se han actualizado los estados de la notificación: - Para documentos con solicitud de notificación invalida: Documento por despachar - Para documentos físicos preparados y entregados al proveedor de Mensajería: Documento Despachado - Para documentos a notificar electrónicamente y que no cuentan con notificación electrónica una vez vencido el plazo de recepción: Notificación Electrónica Infructuosa - Para documentos que cuenten con fecha de notificación completa: Documento Notificado			

ID - Nombre:	P03.1.Notificar Resoluciones y Otros Documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	- Para documentos con notificación infructuosa y que no agotaran vías de notificación: Documento Finalizado - Para documentos con notificación infructuosa y existe dirección alterna a notificar: Documento por Notificar - Para documentos con notificación infructuosa y no existe direcciona alterna a notificar: Documento por Publicar Edicto Se ha creado la solicitud de índice digital o solicitud de índice digital de cuaderno auxiliar, según las validaciones para generación de índice.			
Flujo normal:	El proceso de P03.1.Notificación de Resoluciones y otros documentoss, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepcionar resoluciones y otros documentos pendientes de despacho. 2. Despachar documentación física. 3. Revisión de recepción de notificaciones. 4. Agotar vías de notificación y Publicación de edicto.			
	1. Recepcionar resoluciones y otros documentos pendientes de despacho El sistema recepciona los documentos a notificar y deriva automáticamente a las bandejas de Notificaciones Físicas y Notificaciones electrónicas. En cada bandeja existe la siguiente información: Tipo de documento, destinatario (Empresa Operadora o Usuario), entre otros. Los tipos de documentos pueden ser: • Resoluciones • Proveídos de anulación de expediente • Proveídos de Encauzamiento • Cartas a Empresa Operadora • Cartas a Usuarios Cada resolución de apelación y queja, proveído de anulación de expediente y proveído de encauzamiento se notifica a las dos partes del procedimiento: EO y usuario. En casos de portabilidad tenemos una EO adicional. La resolución del procedimiento sancionador se notifica a la empresa operadora involucrada. Existen dos formas de notificar: De manera electrónica (Bandeja de Notificación electrónica) Se realiza de forma automática a través de medios electrónicos en el buzón de correo electrónico autorizado por la Empresa Operadora o usuario.			

	Asimismo, todas las constancias de la notificación electrónica (correo de envío de la notificación y/o correo de recepción de la notificación) deben adjuntarse automáticamente al expediente electrónico. Además, el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2), registra de forma automática las fechas y horas de notificación electrónica EO/Usuario (envío y recepción). El Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2), actualiza el estado de la notificación a "Documento Notificado", siempre y cuando el documento cuente con fecha y hora de notificación completa (tanto para EO y Usuario). Además, guarda la fecha y hora de recepción, en el momento en el que se confirma la notificación electrónica. El sistema, cumplido el plazo de recepción de la notificación, deriva las documentos por notificar a la bandeja de "Notificación Física", como una "Notificación electrónica infructuosa", registrando la fecha de envío. El sistema debe validar si corresponde crear la solicitud de índice digital del expediente o una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar. De manera física (Bandeja de Notificación Física) Se realiza, cuando el involucrado ha indicado que quiere recibir los documentos de manera física.
	2. Despachar documentación física Los documentos a notificarse de manera física son derivados a la bandeja del Asistente Administrativo de Despacho. En el caso de resoluciones y proveídos de anulación de expedientes y proveídos de encauzamiento, el sistema genera de manera automática el cargo de notificación. Revisa las bandejas de despacho en su bandeja del Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2), imprime de forma automática los documentos a notificar y cargos, y confirma el despacho registrando la fecha y hora de despacho respectivo. El Asistente administrativo de despacho ordena los documentos y los entrega al Proveedor de Servicio de Mensajería, quien entregará a los involucrados la Notificación. El plazo establecido para la entrega, depende del tiempo que se ha establecido en el contrato de servicio entre el Proveedor y OSIPTEL.

ID - Nombre:	P03.1.Notificar Resoluciones y Otros Documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	3. Revisión de recepción de notificaciones El proveedor transfiere los datos y documentos, producto de las notificaciones realizadas, al Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2), a través del sistema interconectado. Asimismo, los devuelve de forma física. De manera electrónica Se firmarán digitalmente los documentos transferidos por el Proveedor. Y, aleatoriamente, se ingresara a la bandeja Notificaciones del proveedor y verificara los datos y documentos transferidos. De manera física El Asistente administrativo recibe y verifica las constancias de notificación física. Si hubiera incidencias, registra las observaciones y coordina la subsanación de las mismas con el Proveedor en el Sistema. Si no existieran incidencias, los cargos físicos se enviarán al archivo. Proceso (CUN05.01 Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico). Además, si la notificación corresponde a una Resolución de trámite, el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), (Alternativa 2), alerta al Asistente Legal y se ejecuta el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones) Los resultados de la notificación pueden ser Exitosa o Infructuosa, en este último caso deberá agotarse las vías de notificación. El sistema debe validar si corresponde crear la solicitud de índice digital del expediente o una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar.			
	4. Agotar vías de notificación y Publicación de edicto En caso la notificación haya sido infructuosa, la secretaria de trámite documentario del TRASU, agota las vías de notificación en el caso de notificación de resoluciones, ejecutando en el sistema la consulta según corresponda. - Consulta RENIEC o SUNAT - Consulta dirección de facturación o instalación Del resultado de la consulta, si se ubica nueva dirección para notificar, en el Sistema se registrará la misma, para que se vuelva a despachar de forma física.			

ID - Nombre:	P03.1.Notificar Resoluciones y Otros Documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	Para los casos donde la dirección de facturación o instalación sean diferentes, el sistema seleccionara como primera dirección a notificar la de instalación. En caso se hayan agotado las vías de notificación y no se haya efectuado la misma, el sistema consolida automáticamente los expedientes y los deriva para su gestión y publicación por edicto, en el diario contratado. Luego de la publicación se registra el número de edicto y la fecha de publicación; asimismo carga el archivo PDF digital del edicto en el sistema. Ello, se autocompletará de forma automáticamente en los documentos publicados por edicto que corresponda. Finalmente, para las resoluciones de trámite notificadas, se derivará al proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones) El sistema debe validar si corresponde crear la solicitud de índice digital del expediente o una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar.			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Si no se recibe respuesta a la notificación electrónica (transcurridos dos días hábiles), de acuerdo a la norma, se procede con la notificación física. **RN02:** Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que correspondan, en el caso de resoluciones. **RN03:** Para las resoluciones, se debe imprimir 1 cargo de recepción física y una copia de la resolución. **RN04:** El proveedor de Mensajería deberá transferir los datos y documentos requeridos. El plazo de notificación y devolución por servicio (Local y Nacional) será el estipulado en el contrato. **EX04:** No existe excepción. Salvo que existan incidencias justificas en la ejecucion, las mismas que deberan ser informadas al OSIPTEL según contrato. **RN05:** En caso exista dirección de instalación y dirección de facturación, el sistema debe elegir la dirección de instalación para la notificación. **RN06:** Luego de 5 días hábiles a partir de su publicación, se deriva la resolución de trámite. **RN07:** La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. La solicitud del índice digital del cuaderno auxiliar de un expediente de			

ID - Nombre:	P03.1.Notificar Resoluciones y Otros Documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	Apelación y Queja se creará luego de que la respuesta a la documentación adicional posterior haya sido atendida y notificada y de validar que no exista otra documentación adicional posterior para atención y notificación. **RN08:** La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. La solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar de un Expediente de Sanciones se creará cuando se haya atendido la documentación adicional posterior del expediente de sanciones. **RN09:** Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que correspondan. **EX09:** No existe excepción. Salvo, en el caso de los proveidos de encauzamiento, proveidos de anulación y cartas. **RN10:** El plazo para la publicación por edicto es de 1 a 7 días hábiles. **EX10:** No existe excepción. Salvo que se modifique los terminos del contrato.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 2)

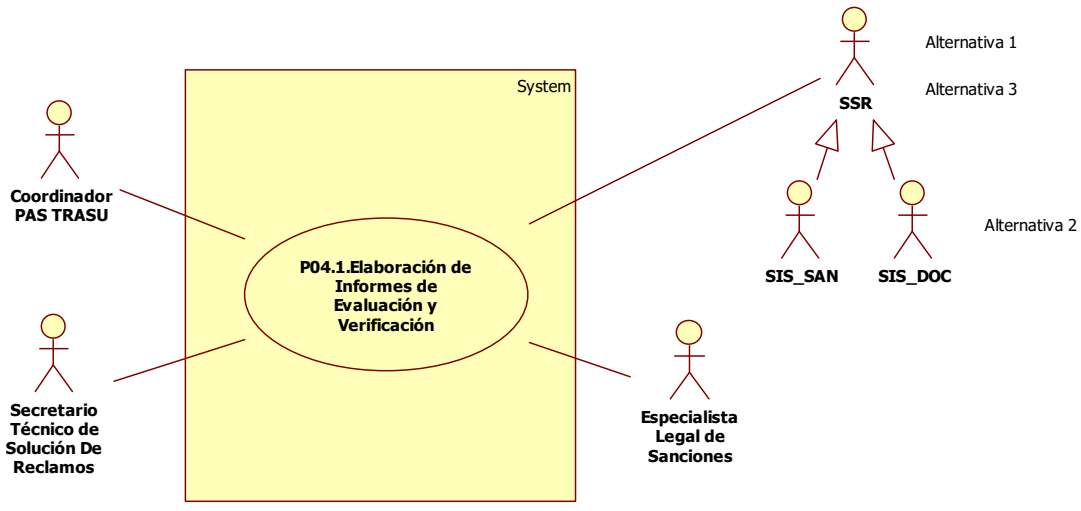
CUN P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación

Actores:

Actores	Descripción
Coordinador PAS TRASU	Responsable de la revisión y aprobación de informes.
Secretario Técnico de Solución De Reclamos	Responsable de la revisión y aprobación de informes
Especialista Legal de Sanciones	Responsable de la elaboración de los informes de evaluación y verificación.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de elaboración de informes y PAS.
1. Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de gestión documental.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUN04.01.Elaborar Informes de Evaluación y Verificación	Proceso cuyo alcance es la generación de informes para la toma de acciones correctivas o sancionadoras.



ID - Nombre:	P04.1.Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Coordinador PAS TRASU 2. Secretario Técnico de Solución De Reclamos	Actores Secundarios:	1. Especialista Legal de Sanciones 2. SSR (Alternativa 1,3) SIS_SAN (Alternativa 2) 3. SIS_DOC
Descripción:	El proceso de Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación, se ejecuta a demanda de manera periódica a criterio de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, creando una muestra o base de datos de apelaciones, quejas, denuncias. El proceso está compuesto de una serie de actividades como la selección del tipo de informe, la extracción de datos y la revisión de los resultados obtenidos. Si es aprobado el informe sirve como sustento para iniciar un proceso administrativo sancionador (PAS). Para el caso de medidas correctivas se analiza el cumplimiento de la medida correctiva ordenada por una resolución proveniente de un PAS por parte de las empresas operadoras		
Inicializador:	El proceso se inicia a demanda, generando cualquier de estos informes: ▪ Informe de infracciones al procedimiento (Queja) ▪ Informe de evaluación de cumplimiento ▪ Informe de cumplimiento de medidas correctivas ▪ Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias		
Pre condiciones:	CUN P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias CUN P04.2. Imponer Sanciones del TRASU CUN P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones		
Post condiciones :	Se ha generado un informe que servirá para tomar acciones sancionadoras. CUN P04.2 Imponer Sanciones del TRASU.		
Flujo normal:	El proceso de elaboración de informes de evaluación y verificación, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Seleccionar el tipo de informe 2. Extracción de la información 3. Generación del informe 4. Revisión y aprobación		
	1. Seleccionar el tipo de informe El Especialista Legal de Sanciones, recibe la solicitud para la elaboración de un informe. De acuerdo al tipo de informe, se selecciona la información.		
	2. Extracción de la información Si el tipo de informe es por: • Informe de infracciones al procedimiento (Queja)		

	• Informe de evaluación de cumplimiento El Especialista Legal de Sanciones debe ingresar al Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión documental (SIS_DOC) (Alternativa 3), los parámetros necesarios para poder extraer una muestra. Para obtener la muestra el especialista legal ingresa: - Sentido del informe (Tipología). - Datos requeridos para la generación de la muestra indicando el valor de cada dato seleccionado - El tamaño de la población lo define el sistema en función a los datos seleccionados Si el tipo de informe es por: • Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias, El Especialista Legal de Sanciones, procesa el total de denuncias acumuladas por el periodo determinado por la Secretaría Técnica registradas como "Incumplimiento". Si el tipo de informe es por: • Informe de cumplimiento de medidas correctivas, El Especialista Legal de Sanciones analiza el cumplimiento de la medida correctiva ordenada por el TRASU en un expediente PAS.
	3. Generación del informe El Especialista Legal de Sanciones, ingresa el tipo de infracción incurrida y fecha de infracción en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión documental (SIS_DOC) (Alternativa 3). Además, selecciona la plantilla de informe que corresponda en el sistema. El Especialista Legal de Sanciones elabora el informe, visa, envía el informe al Coordinador PAS TRASU.
	4. Revisión y aprobación <u>Coordinador PAS TRASU</u> El Coordinador PAS TRASU revisa el informe y si está conforme, lo aprueba y visa, para que sea revisado por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos. En caso contrario si es rechazado el informe, el Coordinado PAS TRASU debe ingresar al sistema los siguientes datos: a. Decisión = "Rechazar"

ID - Nombre:	P04.1.Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	b. Motivo (Seleccionar una opción de una Lista de motivos) c. Observaciones (Ingresar las observaciones que crea conveniente) El flujo retorna al flujo alternativo 3 (Generación del informe) para que el Especialista Legal de Sanciones realice los ajustes requeridos. <u>Secretario Técnico de Solución de Reclamos</u> Si el informe ha sido aprobado por el Coordinador PAS TRASU, se envía el informe al Secretario Técnico de Solución de Reclamos, para su revisión. Si el Secretario Técnico de Solución de Reclamos aprueba el informe, se envía firmado digitalmente con sello de tiempo de forma automática al Especialista Legal de Sanciones y al Coordinador PAS TRASU. En caso contrario, si es rechazado el informe debe ingresar al Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión documental (SIS_DOC) (Alternativa 3) los siguientes datos: a. Decisión = “Rechazar” b. Motivo (Seleccionar una opción de una Lista de motivos) c. Observaciones (Ingresar las observaciones que crea conveniente) Se retorna a la actividad 3 (Generación del informe) para que el Especialista Legal de Sanciones realice los ajustes requeridos. Todo informe aprobado deberá ser firmado digitalmente por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos con sello de tiempo.			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU. **RN02:** Sólo se puede generar y enviar una carta de requerimiento de información del cumplimiento a la EO. La EO tiene 5 días para responder el requerimiento. **EX02:** No existe excepción. Sin embargo, el plazo de 5 días puede ser mayor cuando contenga una cantidad importante de expedientes. **RN03:** Si no se obtuvo respuesta de las cartas, se debe generar el informe de evaluación. **RN04:** Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la			

<table>
<tr><td>ID - Nombre:</td><td colspan="2">P04.1.Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación</td><td>Versión:</td><td>5.00</td></tr>
<tr><td>Creado por:</td><td>BDO</td><td>Fecha de creación:</td><td colspan="2">22/04/2021</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4">proporción"

RN05:
1. Sólo se consideran los expedientes marcados con ""Incumplimiento"" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU. (solo para el caso de verificacion de cumplimiento de resoluciones del TRASU)
2. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción

RN06:
1. Sólo se consideran los expedientes marcados con ""Incumplimiento"" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.
2. Sólo se puede generar y enviar una carta de requerimiento a la EO.
3. Sólo se puede generar y enviar una carta reiterativa a la EO.
4. Si no se obtuvo respuesta de las cartas, se debe generar el informe.

RN07: La EO cuenta con 5 días para responder el requerimiento /reiterativo.
EX07: No existe excepción. El plazo de 5 días puede ser mayor en caso contenga una cantidad importante de expedientes.

RN08:
- Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes): Requiere generación de muestra aleatoria
- Informe de infracciones al procedimiento (Quejas): Requiere generación de muestra aleatoria

RN09: Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias: No requiere generación de muestra aleatoria

RN10: Informe de cumplimiento de medidas correctivas: Puede requerir generación de muestra aleatoria, se realiza respecto a cada PAS que ordene medidas correctivas

RN11:
1. El Plazo de prórroga para carta de Prórroga es de 5 a 15 días hábiles.
2. El Plazo de prórroga para carta de requerimiento o reiterativa es de 5 días hábiles.
EX11:
- Para el numeral 1: No existe excepción.
- Para el numeral 2: El Plazo de 5 días puede ser mayor en caso contenga una cantidad importante de expedientes.

RN12: El envío de alertas, será según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo).</td></tr>
<tr><td>Otra información:</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

Caso de Uso de Negocio

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

(Alternativa 2)

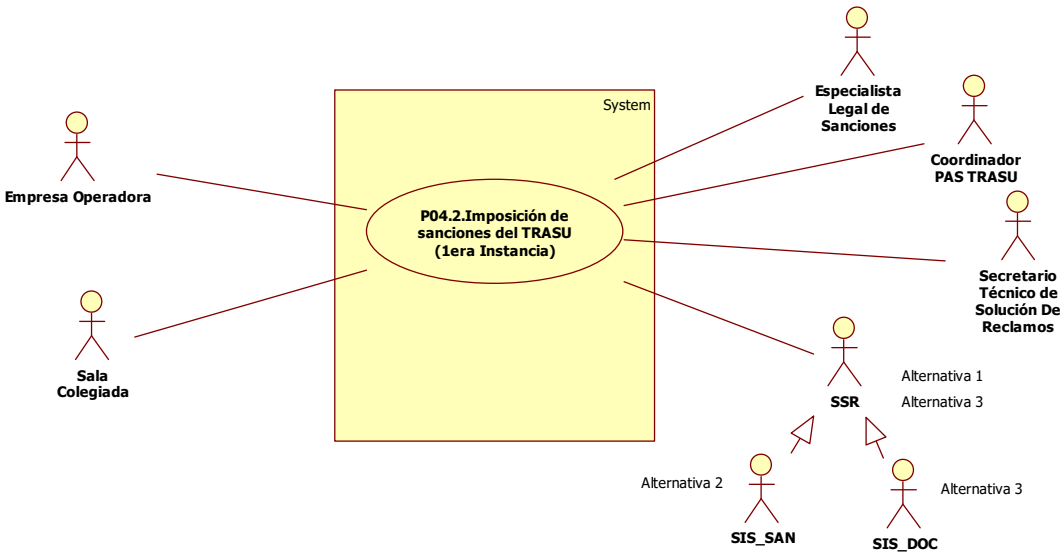
CUN P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)

Actores:

Actores	Descripción
Especialista Legal de Sanciones	Responsable de la elaboración y/o modificación de informes, cartas, memorandos y resoluciones .
Coordinador PAS TRASU	Responsable de la revisión y aprobación de informes, cartas, memorandos y resoluciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Responsable de la revisión, aprobación y firma de informes, cartas y memorandos .
Sala Colegiada	Es el Organo formado por varios vocales, encargados de resolver en primera instancia un procedimiento administrativo sancionador
Empresa Operadora	Empresa que ofrece el servicio público de telecomunicaciones.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de PAS.
1. Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de gestión documental.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUS04.02.Imposición de Sanciones del TRASU (1era Instancia)	Proceso para determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU


System
Empresa Operadora
Sala Colegiada
P04.2.Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)
Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU
Secretario Técnico de Solución De Reclamos
SSR
Alternativa 1
Alternativa 3
Alternativa 2
SIS_SAN
Alternativa 3
SIS_DOC

ID – Nombre:	P04.2.Imposición de Sanciones del TRASU (1era Instancia)		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Empresa Operadora 2. Sala Colegiada	Actores Secundarios:	1. Especialista Legal de Sanciones 2. Coordinador PAS TRASU 3. Secretario Técnico de Solución de Reclamos 4. SSR (Alternativa 1,3), SIS_SAN (Alternativa 2) 5. SIS_DOC (Alternativa 3)	
Descripción:	Proceso para determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU			
Inicializador:	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P02.3. Revisión de casos especiales P01.1. Recepción de documentación			
Pre condiciones:	Se debe tener documentación acumulada y sustentada de informes y denuncias referentes a incumplimientos o infracciones de una EO.			
Post condiciones:	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación P04.3. Imposición de sanciones del TRASU 2da instancia P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos			
Flujo normal:	El proceso consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción de documentación y selección de la información 2. Inicio del PAS 3. Respuesta de la EO a la carta de inicio, Informe oral o prórroga 4. Informe final de instrucción 5. Creación del Proyecto de resolución, Revisión y Aprobación			
	1. Recepción de documentación y selección de la información Del proceso (P04.1.Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación), en base a: - Expedientes donde se ha corroborado incumplimiento - Denuncias donde se ha corroborado incumplimiento Del proceso (P02.3.Revisión de casos especiales), en base a: - Se sustentan posibles infracciones En ambos casos amerita el inicio de un PAS, El especialista legal de sanciones, selecciona el informe y los casos especiales a considerar en el PAS; el criterio de selección de informes y casos será por algún tipo de afinidad (Empresa Operadora, la misma problemática).			

	Los informes y casos especiales a seleccionar no deben ser repetidos ni estar prescritos; es decir, el Especialista Legal de Sanciones, deberá formar una lista única para iniciar el PAS. Se puede seleccionar más de un informe y diferentes campos (empresa operadora, tipo de infracción, entre otros.
	2. Inicio del PAS Una vez que se tenga preparada la información que sustenta el PAS, el especialista inicia el proceso mediante una carta (carta de inicio del PAS) donde se indicará a la EO que se le está iniciando un PAS. El Especialista Legal de Sanciones, redacta la carta, manteniendo su forma y contenido a utilizar. Una vez terminada la carta, procederá a visarla y lo enviará a la bandeja del Coordinador PAS TRASU para su revisión y aprobación. El Coordinador PAS TRASU, recibirá en su bandeja la carta, la revisará y si no estuviera conforme, registrará las observaciones pertinentes en el **Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión documental (SIS_DOC) (Alternativa 3)** y la devolverá para que el Especialista Legal de Sanciones, proceda a corregir o subsanar las observaciones. Por el contrario, si no encuentra ninguna observación, procederá a visarla y aprobarla, enviando la carta a la bandeja del Secretario Técnico. El Secretario Técnico recibirá en su bandeja la carta para que pueda ser revisada; si se encuentra inconforme con el documento; registra las observaciones en el **Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión documental (SIS_DOC) (Alternativa 3)** y lo devolverá a la bandeja del Especialista Legal de Sanciones, para que proceda a corregirlo y levantar las observaciones; y sí por el contrario; se encuentra conforme con su forma y contenido procederá finalmente a firmarlo para ser enviado al proceso (P03.1.Notificación de Resoluciones y otros documentos).
	3. Respuesta de la EO a la carta de inicio, Informe oral o prorroga La EO presenta sus descargos, mediante el proceso (P01.1. Recepción de Documentación), a la carta de inicio del PAS. Puede solicitar un informe oral o presentar una solicitud de prórroga. a) Si solicita Informe oral y le corresponde, se realiza lo siguiente: Coordinación del Informe Oral: - Se programa la fecha-hora del informe oral - Forma (Presencial o Virtual) - Se asigna quien se encargará del informe oral (sala colegiada o secretario técnico) - Se redacta la carta para la aceptación y programación del informe oral, pasando también este documento a revisión documental.

	- Se envía al proceso (P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos) - Se puede seleccionar mas de un informe y diferentes campos(empresa operadora, tipo de infracción, entre otros) Desarrollo del Informe Oral - En la fecha-hora, en la forma coordinada y con las personas asignadas se realiza el informe oral. Esta sesión se graba - Al final de la exposición, se redacta un acta que deberá ser firmada digitalmente y complementada con un sello de tiempo, por la EO y los participantes - Se hace firmar a las partes - Se archiva en caso el acta sea en físico. - La grabación se carga al **Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión documental (SIS_DOC) (Alternativa 3).** b) Si solicita prorroga se realiza lo siguiente: Siempre se responde la solicitud de prórroga, ya sea otorgándose o denegándose. Se redacta carta de respuesta de prórroga. La carta pasa por visto de Coordinador y firma de Secretario Técnico, así como por el proceso (P03.1 Notificación de Resoluciones y otros documentos, detallándose el tiempo de prorroga que considere el especialista en base a reglas específicas. La prórroga otorgada no puede ser mayor al plazo otorgado inicialmente. Ambos requerimientos (Informe Oral o Prórroga) se pueden solicitar a la vez, pero solo por única vez cada uno. En caso se haya procedido con cualquiera de los anteriores procedimientos o se haya llegado a la fecha límite de presentación de descargo, se comenzará a generar el informe final de instrucción.
	4. Informe final de instrucción Este informe se elabora como el sustento al análisis realizado de todos los informes, denuncias y casos especiales que se hayan seleccionado. Incluye el análisis de los descargos, así como el informe oral, de ser el caso. Este informe, viene acompañado de una carta de notificación del informe final de instrucción, es redactado por el Especialista Legal de Sanciones, revisado por el Coordinador PAS TRASU y firmado digitalmente y con sello de tiempo por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos y será enviada a través del proceso (P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos) Este informe tiene 5 días de plazo para que sea recibida la respuesta de la EO.

	5. Creación del Proyecto de resolución, Revisión y Aprobación La Sala Colegiada toma en consideración el Informe final de instrucción, los descargos e informe oral, de corresponder. El proyecto de resolución es elaborado por el Especialista Legal de Sanciones, siendo revisado y aprobado por el Coordinador PAS TRASU. Luego es enviado a los vocales de la Sala Colegiada de Sanciones para su revisión y firma del presidente de la Sala. El proyecto de resolución se utiliza para dictaminar finalmente las acciones correctivas o sanciones que se aplicarán a la empresa operadora por las infracciones que se hayan cometido. Este proyecto también pasa por la revisión documental, en este caso por la Sala Colegiada, quienes finalmente, con la aprobación del proyecto, proceden con su firma. Una vez firmada la resolución en enviada al (P03.1 Notificación de resoluciones y otros documentos) para su notificación a la EO. Se espera un plazo de 15 días, para que la EO pueda impugnar la resolución. Se pueden presentar cualquiera de los tipos de resoluciones: - Resolución de Archivo - Resolución de Amonestación - Resolución de Multa - Resolución de medidas correctivas. En el caso que la empresa operadora no cuestione la resolución, se dan los siguientes supuestos: - Resolución de Archivo, finaliza el proceso. - Resolución de Amonestación, finaliza el proceso. - Resolución de Multa, se genera un memorando a OAF (Oficina de Administración y Finanzas), la cual se encarga de cobrar la multa a la EO. - Resolución de medidas correctivas, se dictamina un plazo para que la EO proceda a cumplir con las medidas correctivas impuestas, y si esta no es corregida por la EO podría entrar como un nuevo PAS con posibles multas. Si la empresa operadora cuestiona la resolución, se pueden presentar los siguientes tipos de impugnación: - **Recurso de reconsideración** del PAS, que será dirigido a la Sala Colegiada de Sanciones del TRASU. En este caso, se tendrá que elaborar un proyecto de reconsideración del PAS. - El Proyecto de resolución de reconsideración es elaborado por el Especialista Legal de Sanciones, siendo revisado y aprobado por el Coordinador PAS TRASU. Luego es enviado a los vocales de la Sala Colegiada de Sanciones para su revisión y firma del presidente de la Sala. - Una vez firmada la resolución de reconsideración es enviada al (P03.1 Notificación de resoluciones y otros documentos) para su

	notificación a la EO - Una vez aprobada se notifica mediante el proceso (P03.1 Notificación de Resoluciones y otros documentos) y la EO tendrá un plazo de 15 días para impugnar sin opción a reconsideración. - **Recurso de apelación** del PAS, se genera un memorando a la Secretaría de Consejo Directivo del OSIPTEL el cual pasa por la revisión documental, hasta que sea aprobado por el Secretario Técnico. la cual pasará a una segunda instancia proceso (P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)), el cual será visto por el Consejo Directivo. - Asimismo, cualquier comunicación por parte de la EO, posterior al cierre del expediente, será contestada con una carta informando la culminación del procedimiento administrativo. Esta carta será anexada al cuaderno auxiliar que está relacionado al expediente PAS.
Excepciones:	
Prioridad:	Alta
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Solo se puede solicitar prórroga o Informe Oral una sola vez. **RN02:** El plazo de caducidad se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio del PAS. **RN03:** El plazo de caducidad del PAS se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio. **RN04:** La fecha de prescripción del Expediente PAS, es la fecha máxima de prescripción de todos los registros que conforman el expediente PAS. Se contabiliza a partir del caso más antiguo. **RN05:** El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios. **RN06:** Cuando se rechaza el informe final de instrucción, automáticamente también se rechaza la carta de notificación de dicho informe final de instrucción. **RN07:** El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios. **RN08:** El informe final de instrucción se deriva conjuntamente con la carta de notificación **RN09:** 5 días hábiles para el informe y carta Plazo de prórroga debe ser ingresado por Especialista Legal. **RN10:** La caducidad del PAS se computa desde la notificación de la carta de inicio. **RN11:** El sistema alerta al STSR sobre el expediente PAS que está cerca a caducar. **RN12:** Sólo es posible emitir informe final de instrucción o proyecto de

	resolución si se agota la prórroga e informa oral **RN12:** Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral **RN13:** El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios **RN14:** Plazo para impugnación de resolución: 15 días hábiles. **EX14:** No existe excepción. Salvo, cambio normativo
Otra información:	

Caso de Uso de Negocio

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 2)

P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)

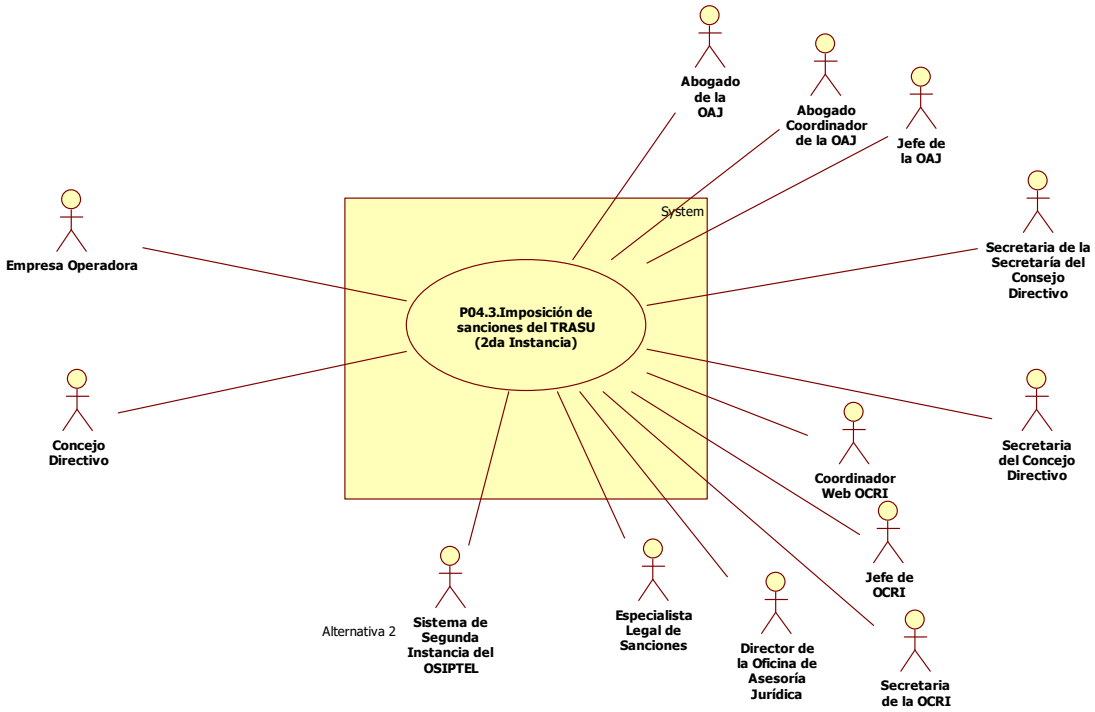
Actores:

Actores	Descripción
Empresa Operadora	Empresa que ofrece y brinda servicios públicos de telecomunicaciones.
Abogado de la OAJ	Funcionario de la Oficina de Asesoría Legal, encargado de analizar procedimientos administrativos sancionadores
Secretario del Consejo Directivo	Funcionario encargado de otorgar soporte administrativo al Consejo Directivo
Consejo Directivo	Órgano máximo del OSIPTEL. Entre sus funciones se encuentra la de resolver procedimietnos adiministrativos sancionadores en segunda instancia administrativa
Abogado Coordinador de la OAJ	Funcionario de la Oficina de Asesoría Jurídica encargado de brindar apoyo legal al Jefe de la OAJ. Entre sus funciones, realiza la revisión de los proyectos realizados por el Abogado de la OAJ
Jefe de la OAJ	Encargado de la Oficina de Asesoría Jurídica. Brinda apoyo legal al OSIPTEL.
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Encargado de la coordinación entre los órganos del OSIPTEL y el Consejo Directivo.
Oficina de Asesoría Jurídica	Órgano encargado de brindar opinión legal al OSIPTEL
Secretaria de la OCRI	Funcionario de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales que brinda apoyo administrativo al Jefe de dicha oficina.
Jefe de OCRI	Encargado de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales.
Coordinador Web OCRI	Funcionario de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, encargado del contenido de la página web del OSIPTEL
Especialista Legal de Sanciones	Funcionario de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, encargado de analizar y tramitar el procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU.

Actores	Descripción
1. Sistema de Segunda Instancia OSIPTEL (SSI)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de PAS 2da Instancia.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P04.3.Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)	El Proceso tiene como alcance, la revisión del procedimiento administrativo sancionador en segunda instancia administrativa con relación de recursos de apelacion presentados por las empresas operadoras contra las resoluciones del TRASU.



ID – Nombre:	P04.3.Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Empresa Operadora 2. Consejo Directivo	Actores Secundarios:	1. Abogado de la OAJ 2. Secretario del Consejo Directivo 3. Abogado Coordinador de la OAJ 4. Jefe de la OAJ 5. Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo 6. Secretaria de la OCRI 7. Jefe de OCRI 8. Coordinador Web OCRI 9. Especialista Legal de Sanciones 10. (Sistema de Segunda Instancia OSIPTEL) SSI	
Descripción:	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelación presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU			
Inicializador:	P04.2 Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)			
Pre condiciones:	La Empresa Operadora, debe haber impugnado una resolución emitida por la Sala Colegiada en primera instancia de un Proceso Administrativo Sancionador (PAS), mediante un Recurso de Apelación.			
Post condiciones:	Emisión y notificación de la resolución del Consejo Directivo a través del proceso (P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos). Si la resolución ordena medidas correctivas, se procede a verificar su cumplimiento a través del proceso (P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación).			
Flujo normal:	El proceso P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia) consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción del Recurso de Apelación e Informe Oral 2. Elaboración del Proyecto de Resolución 3. Revisión del Proyecto de Resolución en Consejo Directivo 4. Publicación, Notificación y Verificación de Cumplimiento			
	1. Recepción del Recurso de Apelación e Informe Oral El recurso de apelación de primera instancia, es recibido por el Abogado de la OAJ (Oficina de Asesoría Jurídica), quien analiza los antecedentes y escritos presentados. En esta etapa la EO también puede solicitar un informe oral, por lo que se coordina la fecha-hora, modo y donde participa el Consejo Directivo y el representante legal de la EO.			

	El Secretario de Consejo Directivo programa el informe oral y firma la carta dirigida a la empresa operadora.
	2. Elaboración del Proyecto de Resolución El abogado de la OAJ procede a elaborar la siguiente documentación: 1. Informe Legal 2. Proyecto de Resolución del Consejo Directivo 3. Los acuerdos del Consejo Directivo 4. Ayuda memoria Estos documentos son enviados al Abogado Coordinador de la OAJ, quien revisa y dará su aprobación. Si estos documentos estuvieran conformes pasarán para la aprobación del jefe de la OAJ, quien firma el Informe Legal, visa el Proyecto de Resolución y además determina si debe ser revisado en **Sesión del Consejo Directivo**. En caso sea necesario, la secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo coordina con el secretario del Consejo Directivo a fin de programar la fecha-hora de la sesión.
	3. Revisión del Proyecto de Resolución en Consejo Directivo El Consejo Directivo revisa el Proyecto de Resolución, considerando el informe oral y la exposición de sustentos que haya presentado la EO y la Sala Colegiada de Sanciones. En este punto, cuando se llegue a la conformidad de la Resolución por parte del Consejo Directivo, será firmada por el presidente del Consejo Directivo, enviándose luego a la Gerencia General para que adopten las acciones que corresponden. La resolución quedará registrada en el Sistema de Segunda Instancia de OSIPTEL (SSI) (Alternativa 2), debidamente firmada digitalmente con sello de tiempo
	4. Publicación, Notificación y Verificación de Cumplimiento A partir de aquí se ejecutan cuatro (4) actividades simultáneamente: 1. Publicación de la Resolución del Consejo Directivo en el portal del OSIPTEL, a cargo del Coordinador Web de la OCRI (Oficina de Relaciones Institucionales) 2. Carta de notificación de la resolución a la EO firmada por el jefe de la OCRI, a través del proceso (P03.1. Notificación de las resoluciones y otros documentos), a cargo del secretario de la OCRI. 3. Publicación en el diario oficial "El Peruano", cuya coordinación está a cargo de la secretaria de la OCRI (Solo para faltas graves o muy graves). 4. Generación del Memorando para OAF (Oficina de Administración y Finanzas) para la gestión de las multas que se presenten. Finalmente, de acuerdo al tipo de medidas que se hayan tomado:

	- **Medidas No Correctivas**, se da por finalizado el proceso. - **Medidas Correctivas**, en este caso existe un plazo para que la EO ejecute dichas medidas y el Especialista Legal de Sanciones revisará vencido el plazo; si la EO cumple con su aplicación, a través del proceso (P04.01. Elaboración de informes de evaluación y verificación)
Excepciones:	
Prioridad:	Alta
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Solo se publica en el diario el "Peruano" las faltas "Graves" y "Muy graves". **EX01:** No existe excepción. Salvo, cambio normativo. **RN02:** El número de expediente PAS es el mismo que el utilizado en primera instancia. La asignación se realiza de manera proporcional entre los abogados de la OAJ. **RN03:** 1. Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de comunicación a la Empresa Operadora 2. El Informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial" **RN04:** Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral **RN05:** El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios. **RN06:** Se envían documentos a los consejeros según el día de sesión **RN07:** La resolución es firmada por el Presidente del Consejo Directivo. **EX07:** No existe excepción. A menos de que sea reemplazado.
Otra información:	

Caso de Uso de Negocio

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 2)

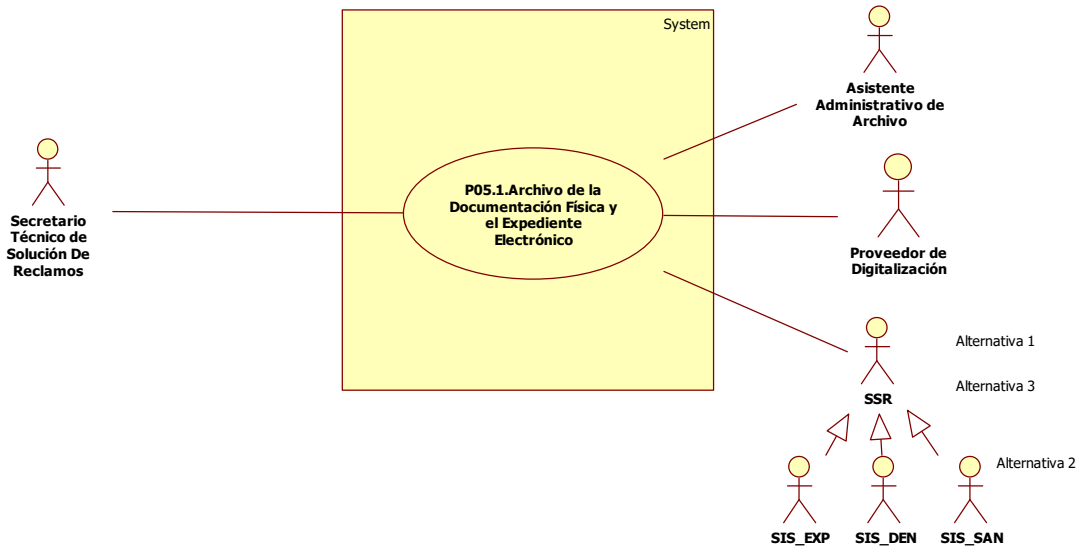
CUN P05.1. Archivo de la documentación Física y el Expediente Electrónico

Actores:

Actores	Descripción
Asistente Administrativo de Archivo	Encargado de recepcionar, ordenar, registrar y custodiar la documentación física en el archivo de gestion, correspondiente a las actas, cargos de recepcion y cartas notificadas; realizar seguimiento y control de los documentos requeridos en prestamo, y gestionar la entrega de los documentos al archivo central cuyo plazo de retencion ha vencido
Secretario Tecnico de Solucion de Reclamos	Encargado de firmar digitalmente los indices digitales que se generen para los expedientes de apelacion y queja; asi, como para los expedientes PAS
Proveedor de digitalizacion	Encargado de digitalización de documentos con valor legal.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) y Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUN05.01.Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electronico	Proceso cuyo alcance es la recepción, prestamo y custodia de los documentos físicos que corresponden a las actas, cargos de recepcion y cartas notificadas en el TRASU Asimismo, este proceso tiene como alcance la generación y firma del índice digital del expediente electrónico.


System
Asistente Administrativo de Archivo
Secretario Técnico de Solución De Reclamos
P05.1.Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
Proveedor de Digitalización
Alternativa 1
Alternativa 3
SSR
Alternativa 2
SIS_EXP
SIS_DEN
SIS_SAN

ID - Nombre:	P05.1. Archivo de la documentación Física y el Expediente Electrónico	Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Asistente Administrativo de Archivo 2. Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Actores Secundarios:	1. Proveedor de digitalización 2. SSR (Alternativa 1,3) SIS_EXP, SIS_DEN, SIS_SAN (Alternativa 2)
Descripción:	Todos los documentos físicos que corresponden a las actas (de audiencia, de cita, de lectura de expediente, de informe oral), los cargos de recepción y cartas notificadas deben ser custodiados temporalmente en los archivos de gestión del TRASU. Para ello, solo los documentos que corresponden a las actas son digitalizados con valor legal; todos los documentos son ordenados y registrados en el Sistema para luego ser ubicados en un espacio físico. Estos documentos tienen un plazo de retención para su custodia y podrán ser prestados a las áreas que los soliciten. Vencido el plazo de retención, se gestionará el traslado al Archivo Central para su custodia final. Por otro lado, se creará y firmará el índice digital de todos los documentos electrónicos incluidos en el expediente electrónico, incluido el índice digital del cuaderno auxiliar.		
Inicializador:	El proceso inicia cuando se necesita custodiar la documentación física que se recepciona y se debe crear el índice digital.		
Pre condiciones:	Se han ejecutado previamente, cualquiera de los siguientes procesos donde se reciben o generan documentos físicos: P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)		
Post condiciones :	La documentación física ordenada y registrada quedará temporalmente bajo responsabilidad del archivo de gestión del TRASU, hasta el vencimiento del plazo de retención para su custodia. El índice digital se genera con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico cuando: a. Para Expedientes de PAS: i. Cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles ii. Cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. b. Para expedientes de Apelación y Queja: i. Luego de transcurrido 22 días hábiles (el tiempo señalado aquí debe ser configurable) de que ambas partes se encuentren notificadas de la resolución final. Cuando ingresa información después de la firma del índice digital, esta información será incluida en el cuaderno auxiliar asociado al expediente y se generará también un índice digital de dicho cuaderno auxiliar.		

ID - Nombre:	P05.1. Archivo de la documentación Física y el Expediente Electrónico		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	El índice digital y el índice digital del cuaderno auxiliar deben firmarse digitalmente. En caso ingrese una información adicional cuando el índice digital o el índice digital del cuaderno auxiliar se encuentre pendiente de firma, el sistema cancelará dicho índice y se generará otro cuando corresponda. El índice digital y el índice digital del cuaderno auxiliar se adjuntan al expediente y al cuaderno auxiliar respectivamente			
Flujo normal:	El proceso de Archivo de la documentación física y del Expediente Electrónico, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepcionar la documentación física 2. Digitalización de la documentación física correspondiente 3. Ordenar y Custodiar la documentación física 4. Derivar documentación física que se encuentre fuera del plazo de retención para su custodia. 5. Crear y firmar el Índice Digital			
	1. Recepcionar la documentación física. El Asistente Administrativo de Archivo, debe recepcionar la documentación física correspondiente. Los tipos de documentos a custodiar, por tipo de proceso son: P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos: - Cargos de Recepción - Carta Notificada P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia) - Actas de Audiencia - Actas de Cita - Actas de Lectura de Expediente - Actas de Informa Oral			
	2. Digitalización de la documentación física correspondiente Se entrega al Proveedor de Digitalización, el cual la digitaliza con valor legal y la carga al expediente electrónico, file de denuncia o expediente PAS. - Actas de Audiencia - Actas de Cita - Actas de Lectura de Expediente - Actas de Informa Oral			

ID - Nombre:	P05.1. Archivo de la documentación Física y el Expediente Electrónico		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	3. Ordenar y Custodiar la documentación física El Asistente Administrativo de Archivo, la documentación de manera que se pueda archivar por tipología documental, colocándola en files de palanca y procediendo a registrar en el Sistema, considerando año, numero de file y tipo documental. Para casos en que se requiera la documentación física por parte del Asistente Legal, se aceptan solicitudes de préstamos de documentación física, a través del sistema Asimismo, asigna la ubicación temporal del documento físico y gestiona la entrega de la documentación al Archivo Central, una vez vencido el plazo de retención de custodia en los archivos de gestión de la STSR. El Sistema verificará las fechas de vencimiento del plazo de custodia y 15 días hábiles antes de que venza, enviará alertas para que gestione la entrega al Archivo Central.			
	4. Derivar documentación física que se encuentre fuera del plazo de retención para su custodia. Cuando el sistema envíe la alerta, el Asistente Administrativo de Archivo, revisara si todos los files palanca se encuentran rotulados y foliados. De corresponder, rotular y foliar; asimismo, ordenara los files palanca de forma correlativa, según su numeración y tipo. Asimismo, genera en el Sistema, la solicitud de entrega con el detalle de la documentación a entregar. Finalmente se entrega la documentación al Archivo Central.			
	5. Crear y firmar el índice digital. El sistema creara el índice digital que corresponda con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico. El Secretario Técnico de Solución de Reclamos ingresará al sistema para firmar digitalmente la solicitud de índice digital generado. El índice del cuaderno auxiliar se genera en dos casos: (i) cuando los documentos que dan respuesta a la documentación posterior cuentan con estado de la notificación (Documento Notificado o Documento Finalizado) proceso (P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos) y (ii) cuando se confirma que no es necesario generar una respuesta a la documentación recibida proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones) En caso ingrese una información adicional cuando el índice digital o el índice digital del cuaderno auxiliar se encuentre pendiente de firma, el sistema cancelará dicho índice y se generará otro cuando corresponda.			
Excepciones:				

ID - Nombre:	P05.1. Archivo de la documentación Física y el Expediente Electrónico		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Un documento tiene un periodo de retención de custodia en el archivo de gestión del TRASU, según el tipo de documento. **RN02:** El período de retención, es configurable. **RN03:** El plazo de custodia de archivos de gestión de STSR, es en base al "Programa de control de documentos" **RN04:** 1. El índice digital para expedientes PAS, se genera: i. Cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles ii. Cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo 2. El índice digital para expedientes, se genera: I. Luego de transcurrido 22 días hábiles (el tiempo señalado aquí debe ser configurable) de que ambas partes se encuentren notificadas de la resolución final			
Otra información:				

6.25. ANEXO 25 - ALTERNATIVA # 3_DIAGRAMA DE INTERACCIÓN

Diagrama de interacción del Proceso de Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de Sanciones – A3

- Solicitud de Abierto por Cargo
- Información Adicional de RA y RQJ
- Denuncia
- Documentación Adicional de Denuncia
- Abiertos por cargo

- Registro de observaciones de la documentación del usuario (Documentación Adicional de Denuncia)

- Cartas de Cumplimiento
- Cumplimiento
- Cartas de elevación
- Expediente
- Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas
- Documentación Adicional de Denuncias
- Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS
- Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción
- Recurso de reconsideración del PAS
- Recurso de apelación del PAS
- Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros
- Respuesta a Casos Especiales
- Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)

- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de RA y RQJ)

Leyenda

- DAPU
- Usuarios
- Empresas Operadoras (EO)
- Servidores del OSIPTEL
- Entidades / usuarios
- Sistema de Trámite Doc. del OSIPTEL (TD)
- Sistema de Denuncias (D)
- Sistema de Gestor Documental (GD)
- Alternativa tecnológica Nº 1
- Alternativa tecnológica Nº 3
- Oficina de Administración y Finanzas
- Procuraduría Pública
- Diario El Peruano
- Archivo Central
- Sistema de Expedientes (E)
- Sistema de 2da Instancia del OSIPTEL (2)
- Sistema de Sanciones (S)
- Sistema de Solución De Reclamos (SR)
- Alternativa tecnológica Nº 2
- Portal web del OSIPTEL

P01. Recepción de la Documentación

P01.1. Recepción de la documentación

TD SR E D S SR

- Errores identificados en resoluciones
- Expediente Electrónico (Carta de Elevación/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto por cargo)
- Documentación (Carta de cumplimiento / cumplimiento / información adicional de recursos de apelación y quejas)
- Documentación (Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncias)
- Correo indicando que la denuncia no procede
- Documentación (Respuesta a Casos Especiales)
- Información del caso especial
- Respuesta (caso no procede / no corresponde a una infracción)
- Registro de observaciones de la documentación de empresa operadora (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)
- Casos especiales con infracción identificada
- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))
- Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS / Informe Final de Instrucción
- Recurso de reconsideración / apelación del PAS
- Documentación Adicional del Expediente PAS
- Resoluciones de multa firmes
- Memorando
- Versión pública de la resolución
- Resoluciones con faltas "Graves" y "Muy graves"

P02. Análisis y Pronunciamiento

- Memorando informando decisión del Poder Judicial

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

P02.3. Revisión de Casos Especiales

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

SR E D S SR GD

- Memorandos a Procuraduría Pública
- Constancias de notificación de resolución de trámite
- Memorando de derivación
- Proveídos de anulación de expedientes
- Resoluciones
- Cartas a la EO
- Proveídos de anulación de expediente
- Proveídos de encauzamiento
- Resoluciones Proveídos de anulación de resoluciones
- Errores identificados en resoluciones
- Cartas a EEOO
- Expediente electrónico
- Análisis del cumplimiento de resoluciones
- Análisis del cumplimiento de denuncias
- Informes de evaluación y verificación
- Resoluciones apeladas
- Resoluciones
- Cartas a EEOO
- Actas Físicas de Informe oral

P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

SR E D S SR

- Cartas a usuarios
- Cartas a EEOO
- Notificación exitosa
- Publicación por Edicto
- Publicación en el portal institucional
- Acta de cita
- Constancias / cargos de la Notificación Física de la Documentación
- Files por tipo documental
- Actas Físicas de Audiencia / Cita / Lectura de Expediente

P04. Verificación e Imposición de Sanciones

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

SR S 2 GD SR 2

P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

SR E S SR

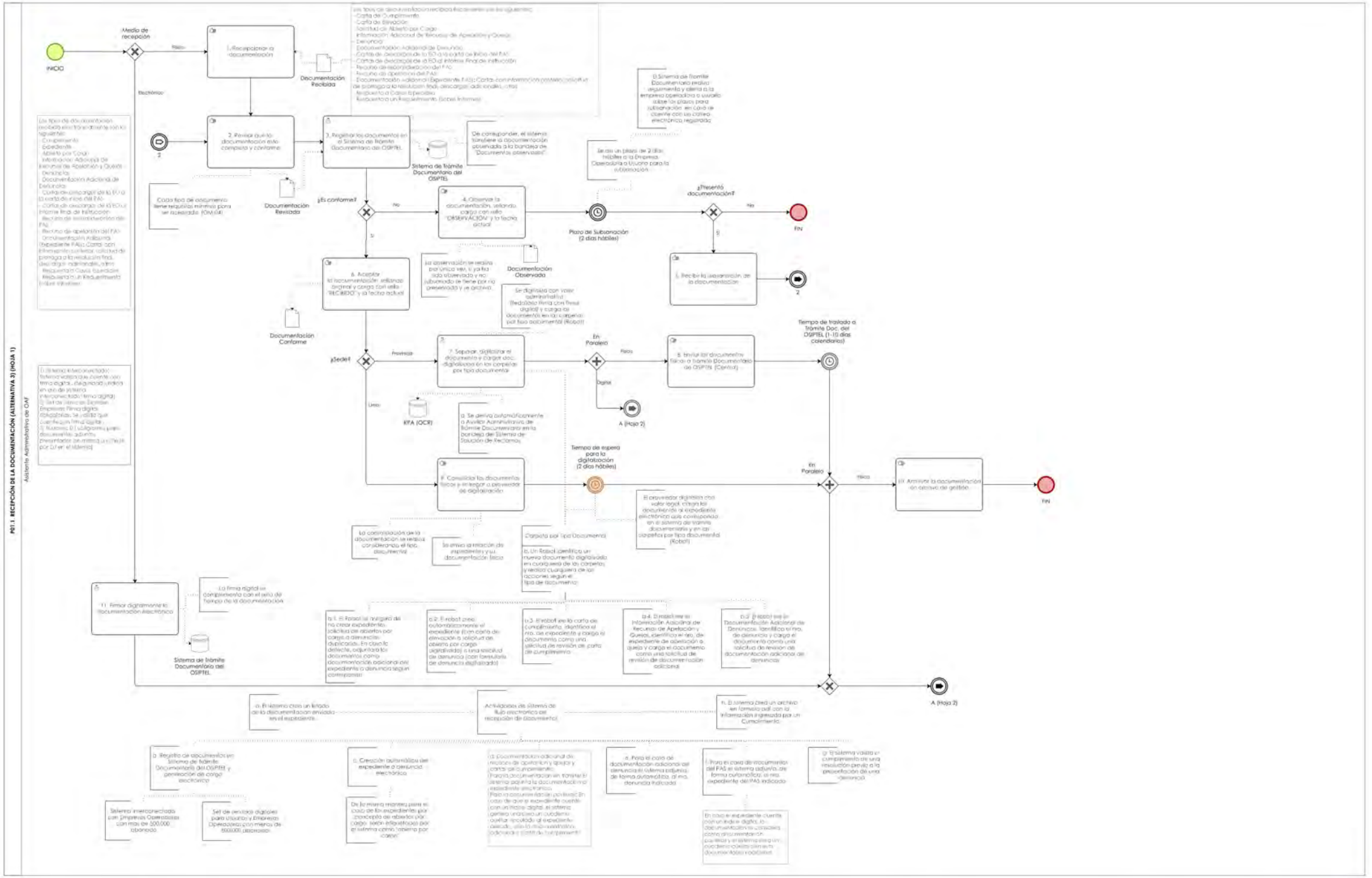
Alternativa de Procesos	abiertos de oficio aplica para:	Abiertos por cargo aplica para:	Recepción de documentación digital	Valor de la digitalización en provincias	Sello de tiempo	Expediente electrónico	Sistema de segunda instancia de Sanciones
A1	Sólo para grandes empresas	Pequeñas Empresas	Simple	Sin valor legal	No	Expediente	Se incluye
A2			Debe ser firmada digitalmente y con sello de tiempo	Valor administrativo	Si	Expediente + Cuadernos auxiliares	Se integra con sistema del OSIPTEL
A3	Ninguno	Grandes y pequeñas empresas					

6.26. ANEXO 26 – ALTERNATIVA # 3_DIAGRAMA DE PROCESO (COLABORADOR); BPMN 2.0

Diagrama de Proceso

P01.1. Recepción de la Documentación

(Alternativa 3 - Flujo de Colaborador)


P01.1 RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN (ALTERNATIVA 3) (HOJA 1)
Asistente Administrativo de OAF
INICIO
Medio de recepción
Físico
Electrónico
1. Recepcionar la documentación
Documentación Recibida
2. Revisa que la documentación esta completa y conforme
¿Es conforme?
No
Si
3. Registrar los documentos en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
4. Observar la documentación, sellando, cargo con sello "OBSERVACIÓN" y la fecha actual
Documentación Observada
Plazo de Subsanación (2 días hábiles)
¿Presentó documentación?
No
Si
FIN
5. Recibir la subsanación de la documentación
6. Aceptar la documentación sellando original y carga con sello "RECIBIDO" y la fecha actual
Documentación Conforme
¿Sede?
Provincia
Lima
7. Separar, digitalizar el documento y cargar doc. digitalizados en las carpetas por tipo documental
En Paralelo
Físico
Digital
8. Remitir los documentos físicos a Trámite Documentario de OSIPTEL (Central)
Tiempo de traslado a Trámite Doc. del OSIPTEL (1-15 días calendarios)
A (Hoja 2)
RPA (OCR)
9. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización
Tiempo de espera para la digitalización (2 días hábiles)
10. Archivar la documentación en archivo de gestión
FIN
11. Firmar digitalmente la documentación electrónica
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
A (Hoja 2)

FOLIO: 1127

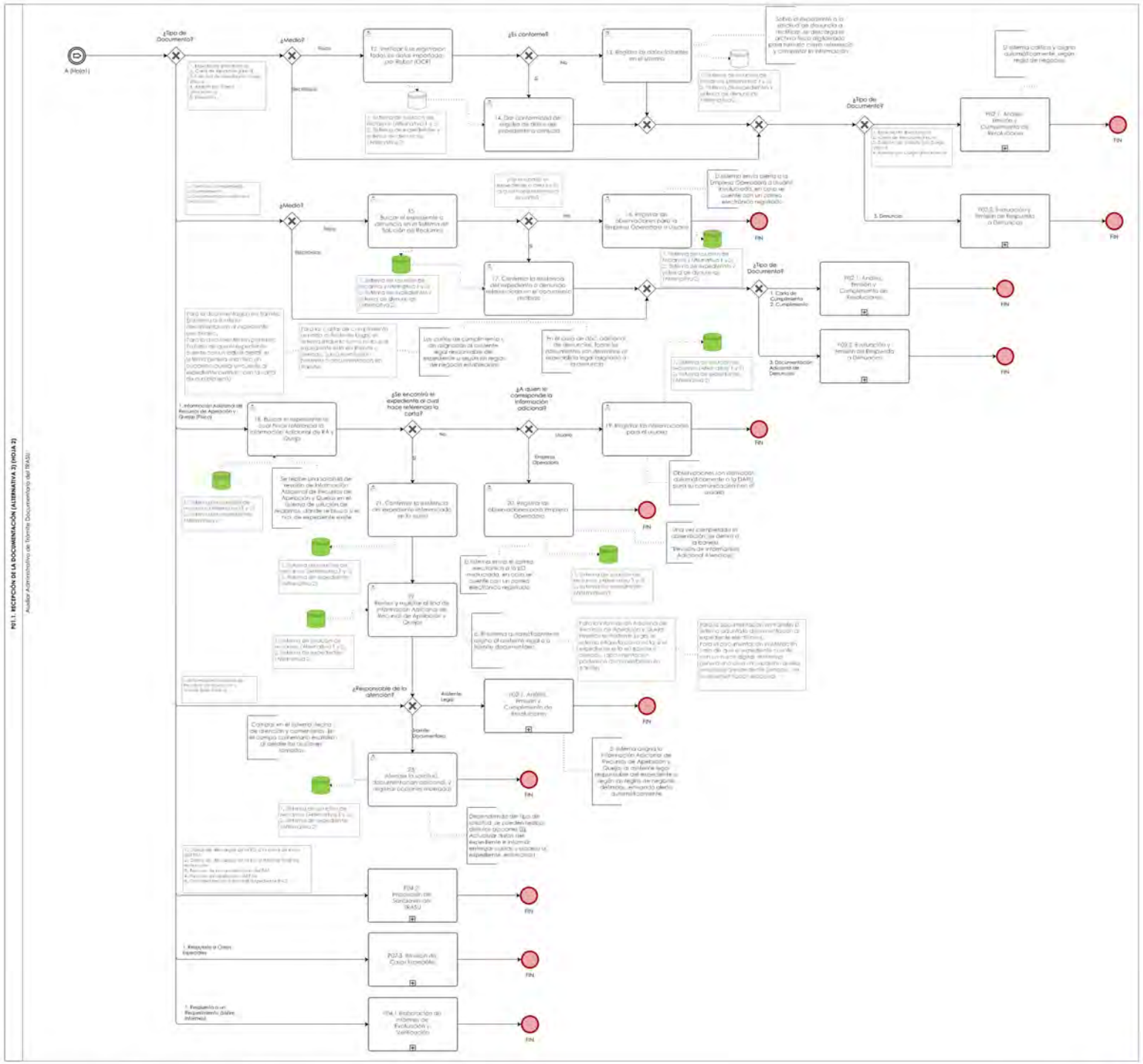
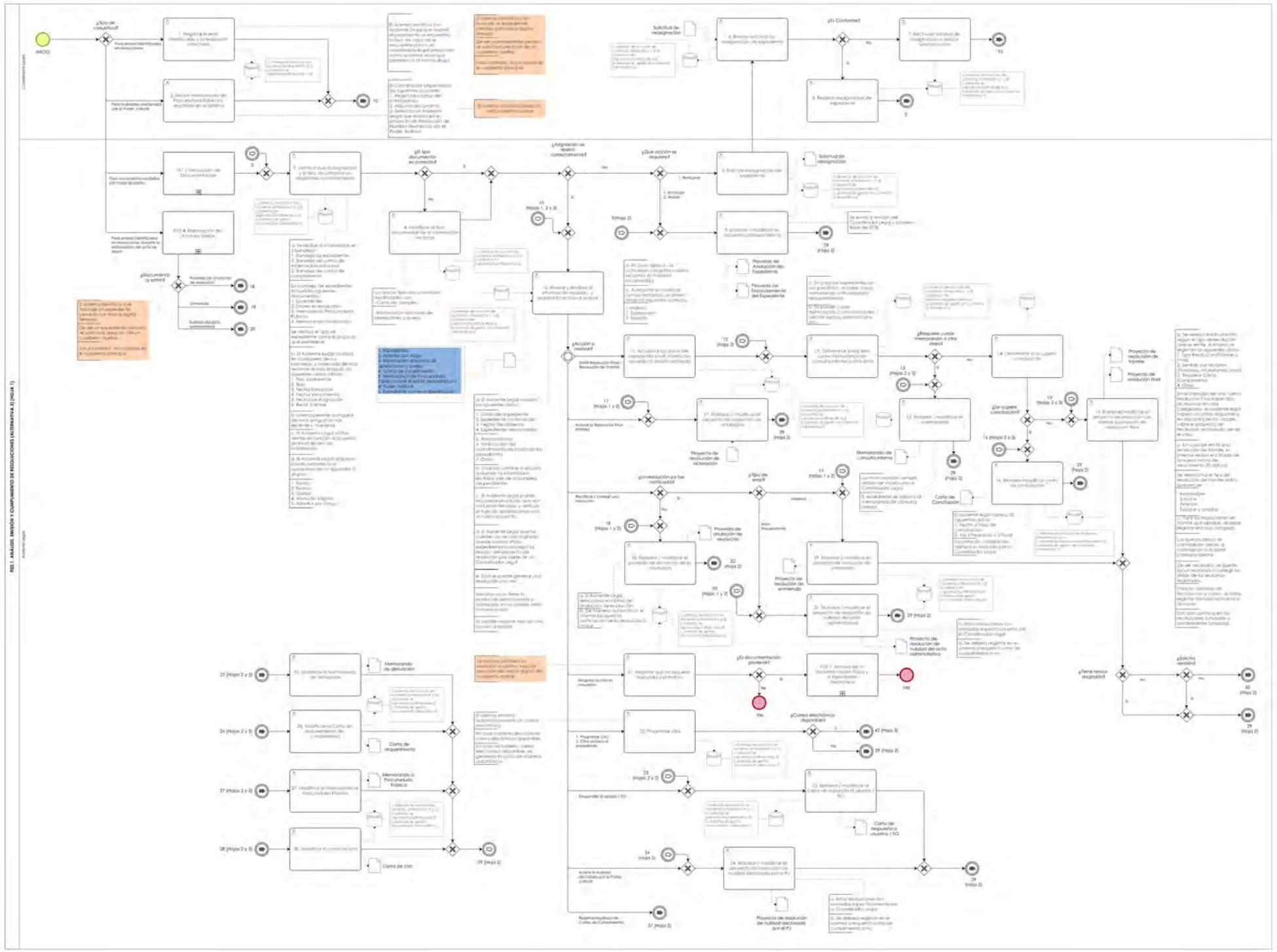

P01.1. RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN (ALTERNATIVA 2) (HOJA 2)
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del RASU
A (Hoja I)
¿Tipo de Documento?
¿Medio?
Físico
Electrónico
T2. Verificar (Los algoritmos) todos los datos importados por Robot (OCR)
¿Es conforme?
No
Si
13. Registrar los datos ingresados en el sistema
14. Dar conformidad de registro de datos del procedimiento completado
Sistema de recepción de mesa de partes presencial Y o O
Sistema Documentario Y o O
Sistema de denuncias de infracciones
Sistema de atención de reclamos (Alternativa O) y O
Sistema de atención de denuncias (Alternativa O)
Sistema de Gestión Documental
Sistema de Gestión de Expedientes
Sistema de Gestión de Reclamos
Sistema de Gestión de Denuncias
Sistema de Gestión de Infracciones
Sistema de Gestión de Atención de Reclamos
Sistema de Gestión de Atención de Denuncias
Sistema de Gestión de Atención de Infracciones
Sistema de Gestión de Atención de Reclamos y Denuncias
Sistema de Gestión de Atención de Reclamos, Denuncias e Infracciones
Sistema de Gestión de Atención de Reclamos y Denuncias e Infracciones

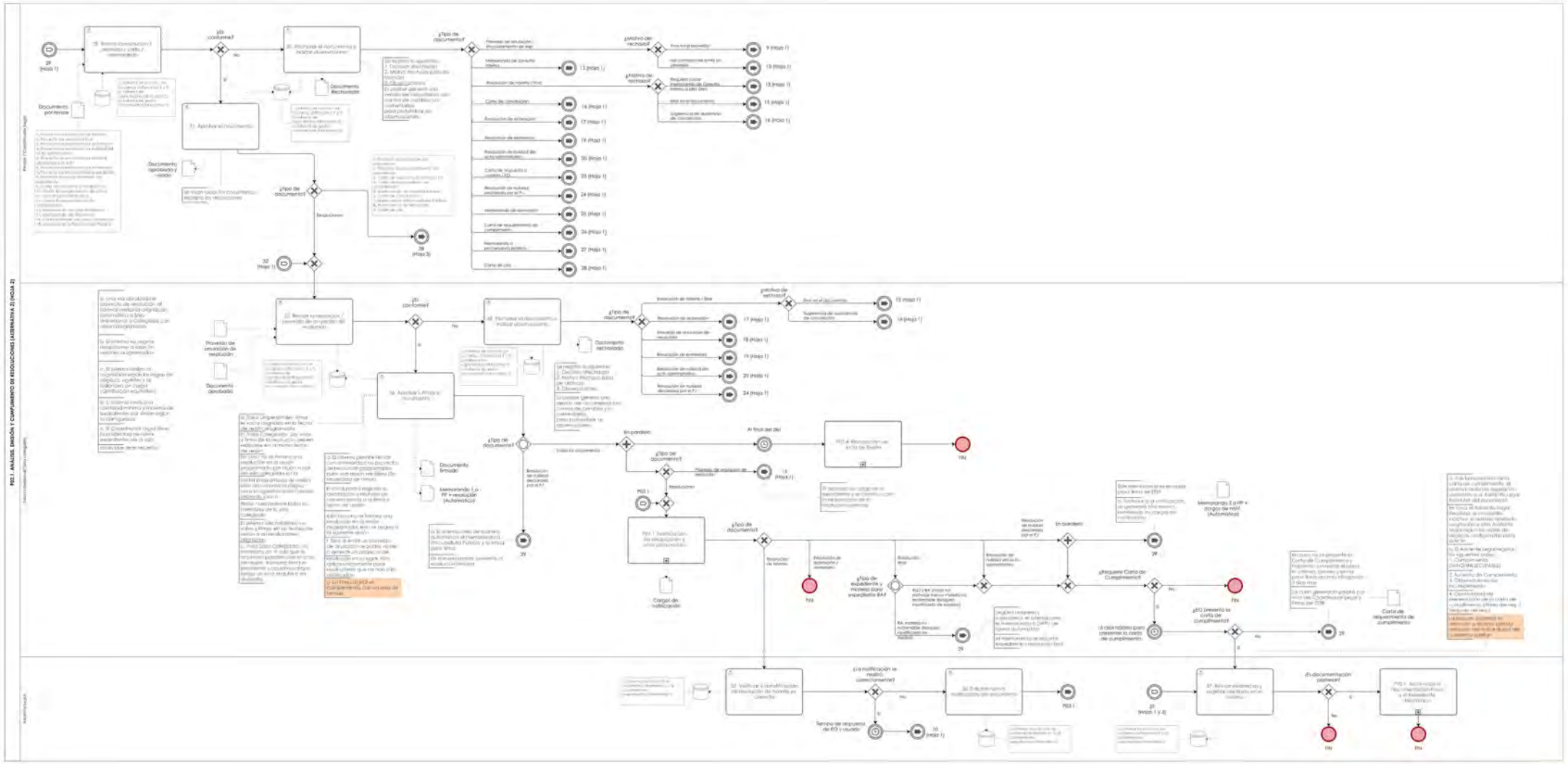
Diagrama de Proceso

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

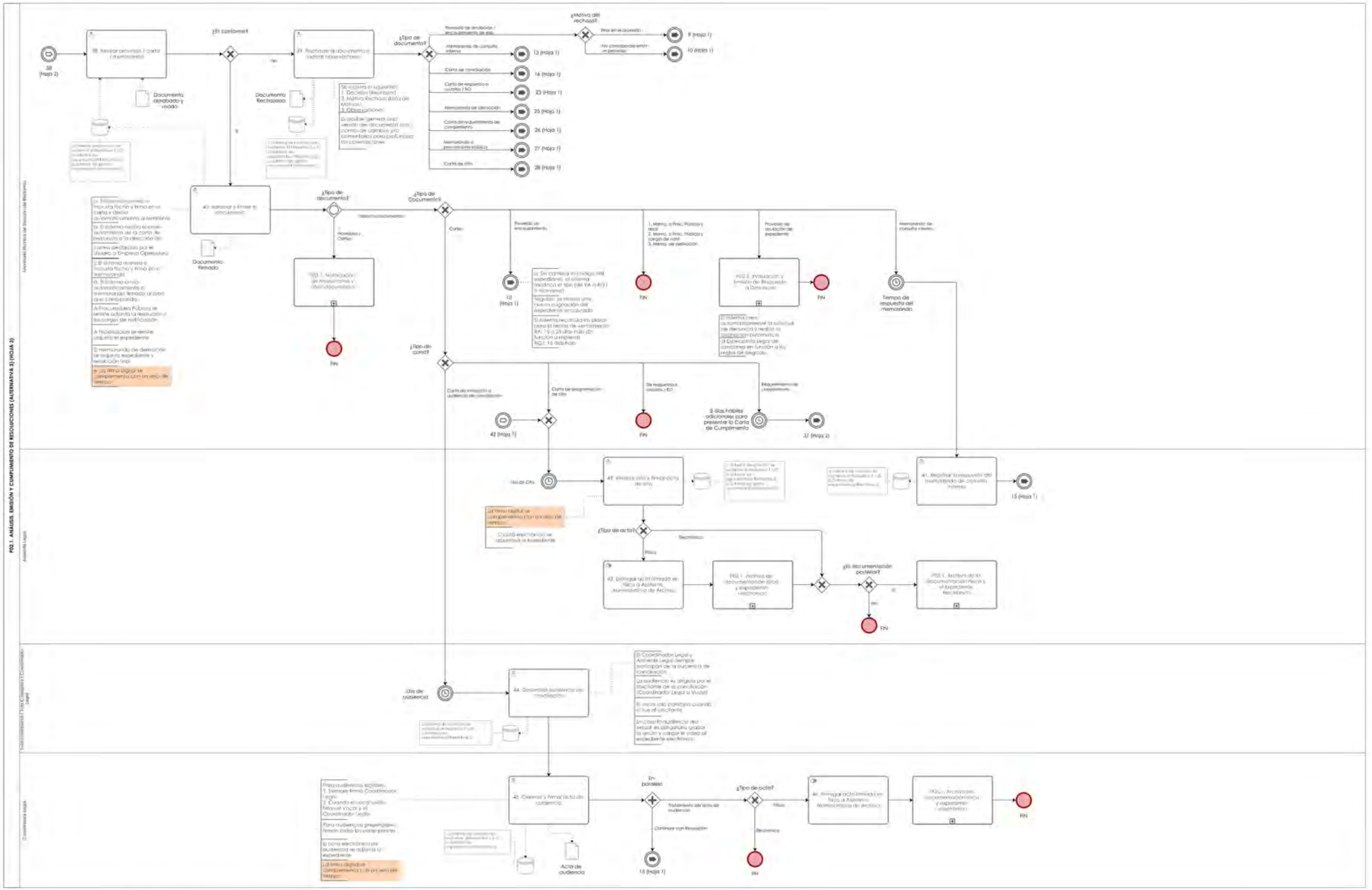
(Alternativa 3 - Flujo de Colaborador)


FS2.1. ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
Coordinación Legal
Auxiliar/o Legal
INICIO
¿Tipo de consulta?
Para errores identificados en resoluciones.
Para nulidades declaradas por el Pleno Judicial.
Para inconsistencias recibidas por mail de partes.
Para errores identificados en resoluciones durante la elaboración del acta de sesión.
FS1.1: Recepción de Documentación
FS1.4: Elaboración de Acta de Sesión
¿Documento a emitir?
Providencia
Sustanciación
Solicitud de resignación
¿Es Conforme?
¿El tipo documento es correcto?
¿Asignación se realizó correctamente?
¿Qué acción se requiere?
Solicitud de resignación
Providencia de Actuación del Expediente
Providencia de Encaminamiento del Expediente
¿Acción a realizar?
¿Requiere cursar memorando a otra área?
¿Se sugiere conciliación?
Proyecto de resolución de trámite
Proyecto de resolución final
Proyecto de resolución de aclaración
Memorando de consulta interna
Carta de Conciliación
¿La resolución ya fue notificada?
¿Tipo de error?
Proyecto de aclaración de resolución
Proyecto de resolución de archivado
Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo
¿Tiene revisor asignado?
¿Solicita revisión?
¿Es documentación posterior?
FIN
¿Correo electrónico disponible?
¿Ensayaste (Usuario / IO)
Carta de respuesta a usuario / IO
Carta de cita
Memorando de derivación
Memorando o Providencia Pedido
Carta de requerimiento
Registrar/Modificar Cartas de Cumplimiento
Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ

FOLIO: 1130



FOLIO: 1131



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

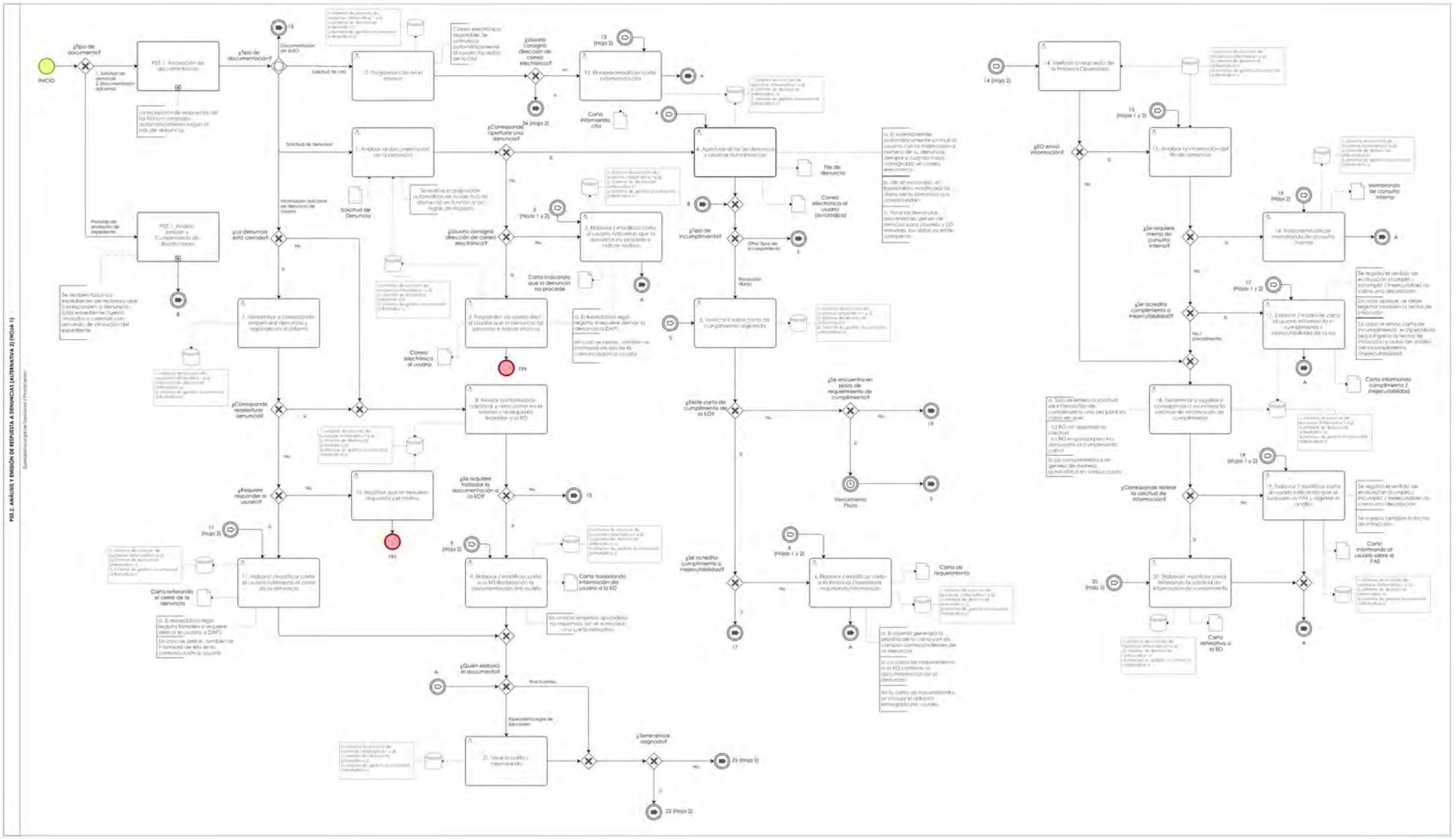
FOLIO: 1132

Diagrama de Proceso

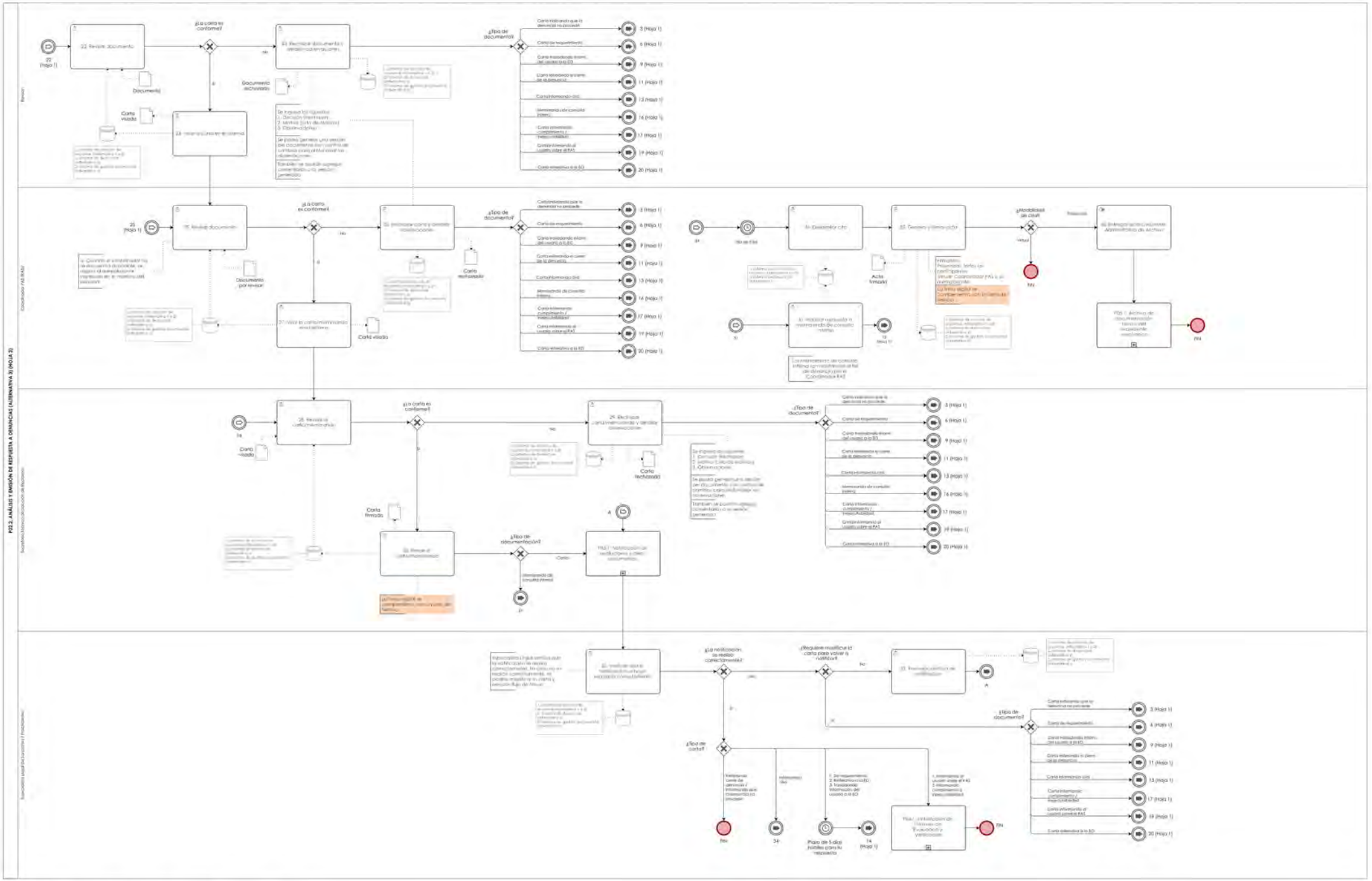
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 3 - Flujo de Colaborador)

FOLIO: 1133


P02.2. ANÁLISIS Y EMISIÓN DE RESPUESTA A DENUNCIAS (ALTERNATIVA 3) (HOJA 1)
Especialista Legal por Sanciones / Practicante
INICIO
¿Tipo de documento?
P01.1 Recepción de documentación
1. Solicitud de denuncia
2. Documentación adjunta
La recepción de expedientes de tipo Mixto ingresará automáticamente según el mes de denuncia.
¿Tipo de documentación?
Solicitud de Información
Solicitud de Denuncia
Documentación de SIPEO
Solicitud de Información
Solicitud de Denuncia
Información solicitada en denuncia (mixto)
Proyecto de emisión de expediente
P02.1 Análisis, emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Se reciben todos los expedientes de reclamos que corresponden a denuncias (Ley), excedentes (Ley), omitidos y cerrados con acuerdo de omisión del expediente
B
Correo electrónico de SIPEO
Correo electrónico: dependiendo de la consulta, automáticamente el usuario ingresa datos de la Cita
¿Usuario consignó dirección de correo electrónico?
13 (Hoja 2)
13. Elaborar/modificar carta informando cita
Carta informando cita
A
34 (Hoja 2)
7. Programación en el sistema
Solicitud de Información
1. Analizar la documentación de la denuncia
Se realiza la asignación automática de la solicitud de denuncia en función a las reglas de negocio
Solicitud de Denuncia
¿Corresponde aperturar una denuncia?
No
Sí
4. Aperturar el Ley de denuncia y analizar nuevamente
Fila de denuncia
Correo electrónico al usuario (automático)
a. El sistema remite automáticamente un mail al usuario con la información y número de su denuncia, siempre y cuando haya consignado un correo electrónico.
b. De ser necesario, el Especialista modificará la clase de la denuncia que corresponda.
c. Para las denuncias excepcionales, del ver de servicios para Usuario y LO anteriores, los datos ya están completos.
2 (Hoja 1 y 2)
¿Usuario consignó dirección de correo electrónico?
No
3. Rechazar / modificar carta al usuario indicando que la denuncia no procede e indicar motivo.
Carta indicando que la denuncia no procede
A
8
¿Tipo de incumplimiento?
Otros Tipos de incumplimiento
Resolución Final
5
5. Verificar el estado / carta de cumplimiento registrada
a. El especialista legal registra, si requiere derivar la denuncia a DAFI.
En caso se derive, también se informará de esto en la comunicación al usuario
¿La denuncia está cerrada?
No
Sí
7. Determinar y corresponde reaperturar denuncia y registrar en el sistema
Se reciben todos los expedientes de reclamos que corresponden a denuncias (Ley), excedentes (Ley), omitidos y cerrados con acuerdo de omisión del expediente
Correo electrónico al usuario
2. Responder vía correo electr al usuario que la denuncia no procede e indicar motivo
FIN
¿Corresponde reaperturar denuncia?
Sí
No
8. Revisar la información adicional y vincularse en el sistema o revaluando trasladar a la EO.
¿Requiere responder al usuario?
No
10. Rechaza que no requiere respuesta y el motivo.
FIN
¿Se requiere trasladar la documentación a la EO?
No
Sí
15
11 (Hoja 2)
11. Elaborar/modificar carta de usuario indicando el cierre de la denuncia
Carta referendo el cierre de la denuncia
a. El especialista legal registra, también el informado de esto en la comunicación al usuario
9 (Hoja 2)
9. Elaborar / modificar carta a la EO asignando la documentación del usuario
5. Carta trasladando información del usuario a la EO
En caso la empresa operadora no responda, se le envía una carta referativa
A
¿Quién elaboró el documento?
Practicantes
Especialista Legal de Sanciones
21. Visar la carta y memorando
¿Tiene tareas asignadas?
No
23 (Hoja 2)
Sí
22 (Hoja 2)
¿Se encuentra en plazo de requerimiento de cumplimiento?
No
Sí
19
Vencimiento Plazo
¿Existe carta de cumplimiento de la EO?
No
Sí
¿Se acredita cumplimiento o inejecutabilidad?
No
6 (Hojas 1 y 2)
6. Elaborar / modificar carta a la Empresa Operadora requiriendo información
Carta de requerimiento
a. El sistema generará la plantilla de la carta con los campos correspondientes de la denuncia.
b. La carta de requerimiento a la EO contiene la documentación de la denuncia.
En la carta de requerimiento, se incluye el adjunto entregado por usuario.
17
A
4 (Hoja 2)
4. Verificar la respuesta de la Empresa Operadora
¿EO envió información?
No
Sí
15 (Hojas 1 y 2)
15. Analizar la información del fin de denuncia
¿Se requiere memo de consulta interno?
Sí
16 (Hoja 2)
16. Elaborar/Modificar memorando de consulta interno
Memorando de consulta interno
No
¿Se acredita cumplimiento o inejecutabilidad?
Sí
No / procedente
17 (Hojas 1 y 2)
17. Elaborar / modificar carta al usuario informando si el cumplimiento / inejecutabilidad de la res
Se registra el sentido de resolución (cumplido / incumplido / inejecutabilidad) en carta una descripción
Un caso aplique, se debe registrar también la fecha de infracción
En caso de emitir carta de incumplimiento, el Especialista debe ingresar la fecha de infracción y causa del análisis del incumplimiento (Inejecutabilidad)
A
Carta informando cumplimiento / inejecutabilidad
¿Corresponde retirar la solicitud de información?
Sí
No
18. Determinar y registrar si corresponde o no retirar la solicitud de información de cumplimiento
a. Solo se retirará la solicitud de información de cumplimiento una vez para en caso sea que:
- La EO no responde a la solicitud
- La EO responde pero no demuestra el cumplimiento
b. La carta referativa se genera de manera automática en todos casos
19 (Hojas 1 y 2)
19. Elaborar / modificar carta de usuario indicando que se trasladará un PAS y registrar el sentido
Se registra el sentido de resolución (cumplido / incumplido / inejecutabilidad) en carta una descripción
Se registra también la fecha de infracción
Carta informando al usuario sobre el PAS
20 (Hoja 2)
20. Elaborar/ modificar carta referendo la solicitud de información de cumplimiento
Carta referativa a la EO
A

FOLIO: 1134



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

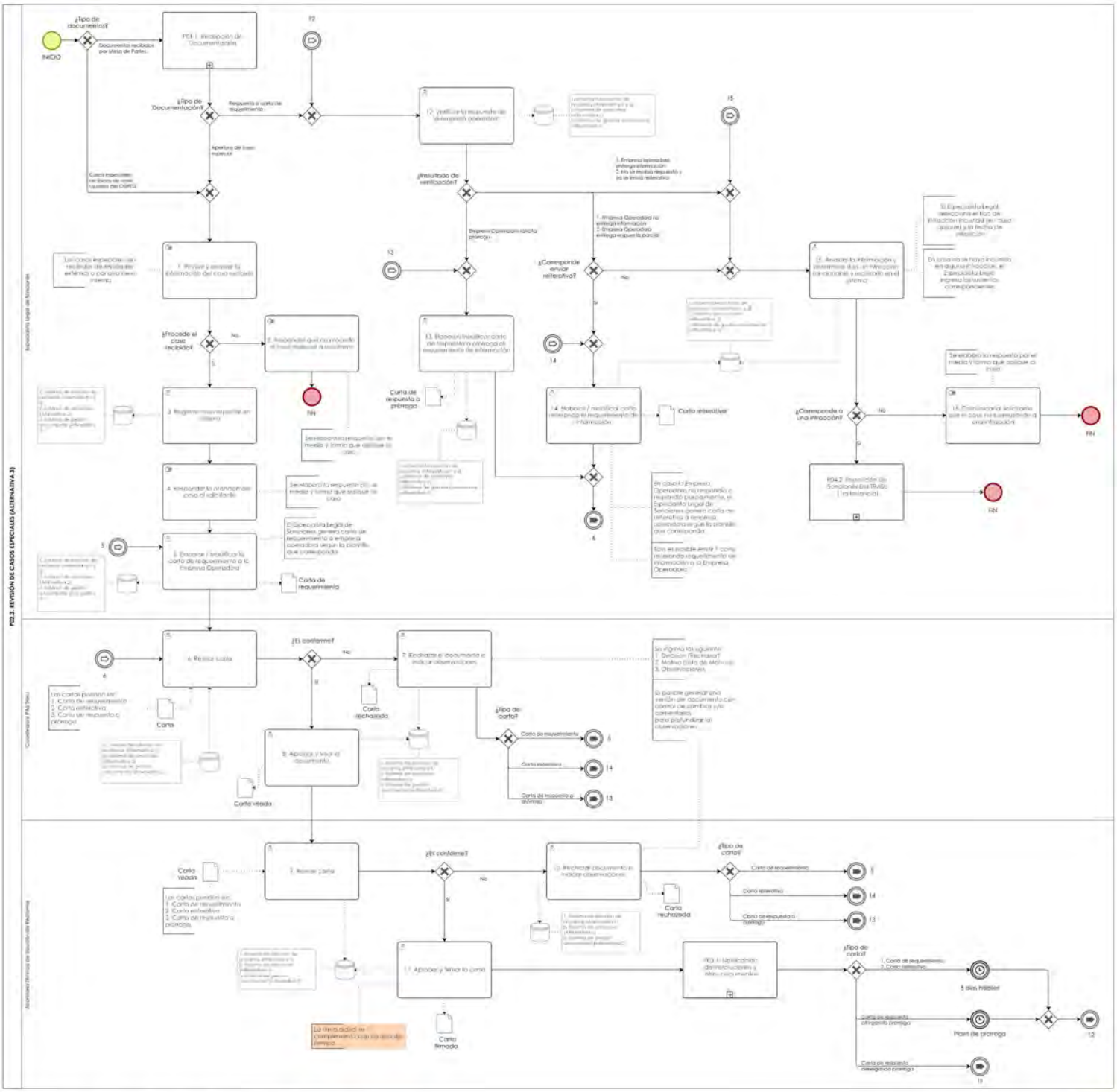
FOLIO: 1135

Diagrama de Proceso

P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 3 - Flujo de Colaborador)

FOLIO: 1136



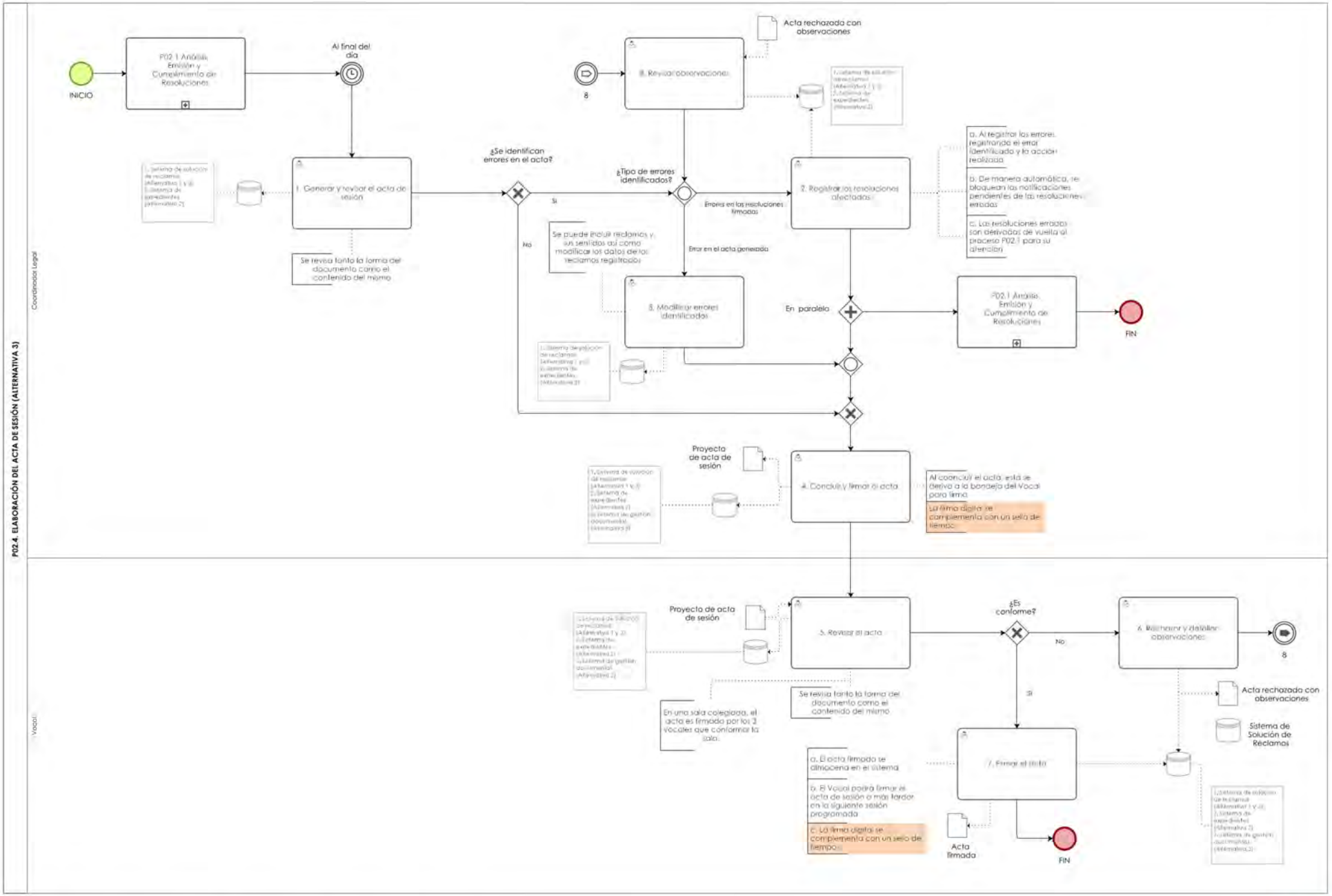
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 1137

Diagrama de Proceso

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 3 - Flujo de Colaborador)



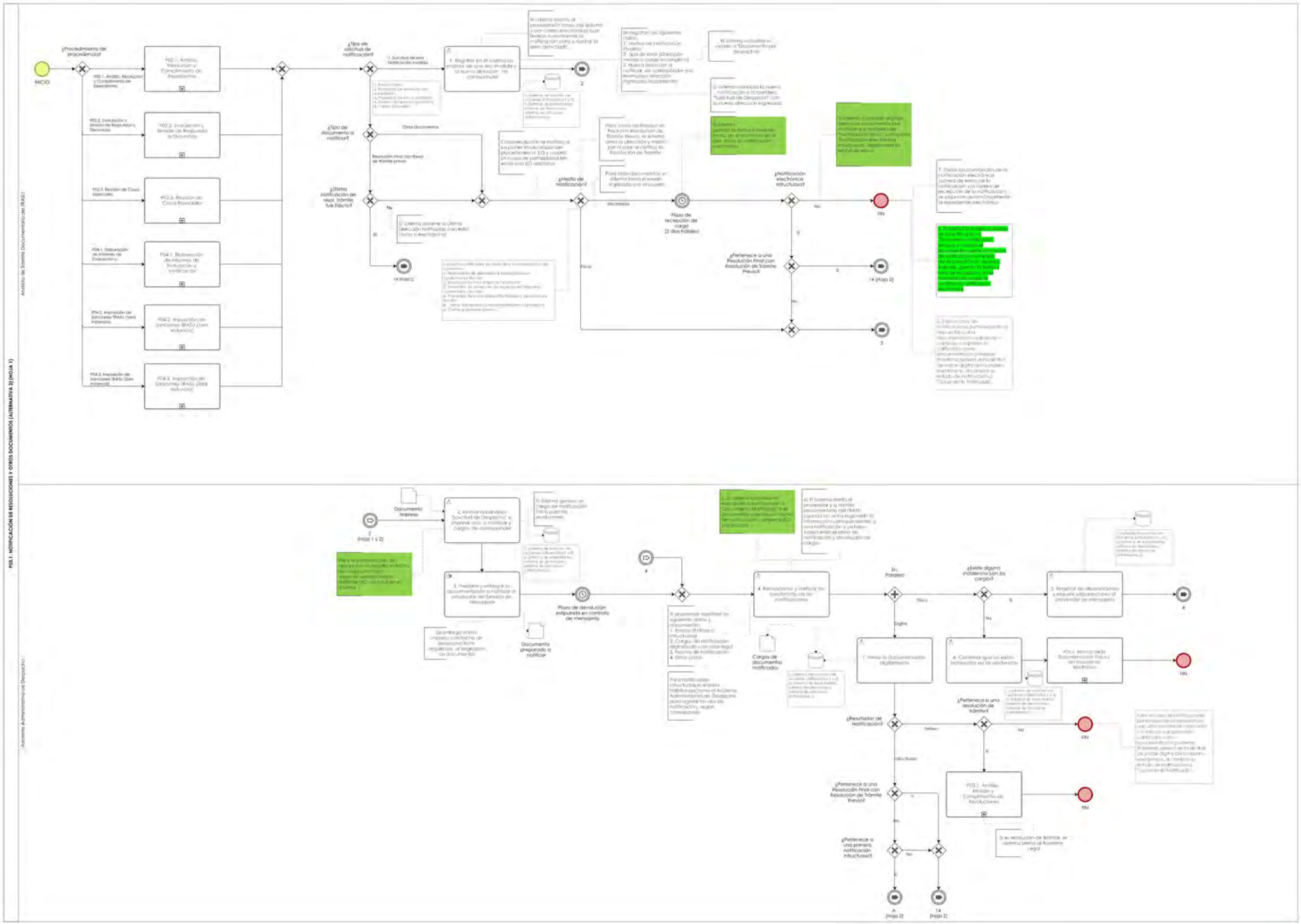
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 1139

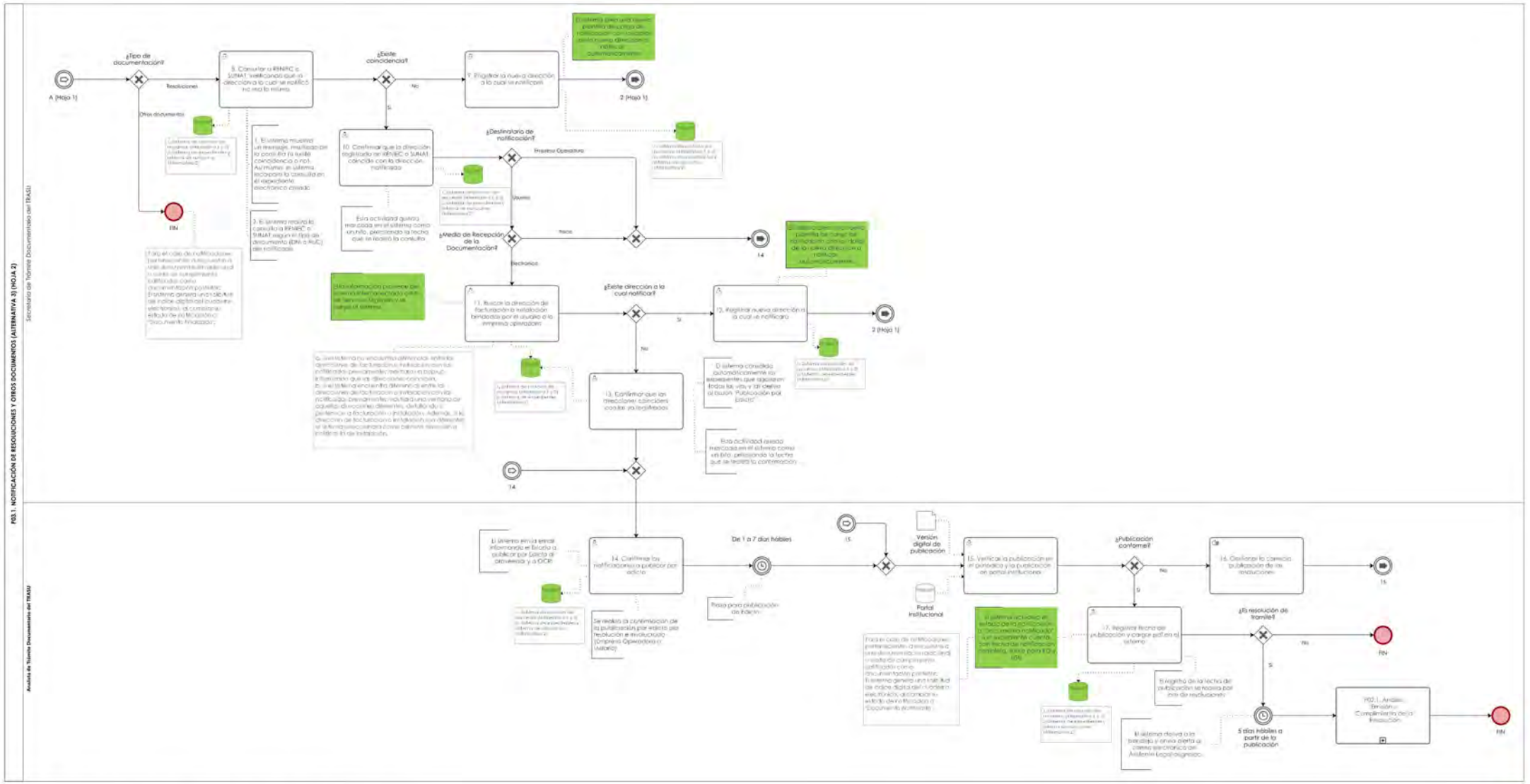
Diagrama de Proceso

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 3 - Flujo de Colaborador)


P03.1. NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES Y OTROS DOCUMENTOS (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
Analista de Trámite Documentario del RASU
Asistente Administrativo de Despacho
INICIO
¿Procedimiento de procedencia?
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Resoluciones
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Discordia
P02.3. Revisión de Casos Especiales
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y...
P04.2. Imposición de Sanciones RASU (Sin violencia)
P04.3. Imposición de Sanciones RASU (Con violencia)
¿Tipo de solicitud de notificación?
1. Solicitud de una Notificación inválida
¿Tipo de documento a notificar?
Otros documentos
Resolución Final con Fecha de trámite previo
¿Última notificación de resol. trámite fue física?
No
Sí
14 (Hoja 2)
¿Medio de Notificación?
Electrónico
Físico
Plazo de recepción de cargo (2 días hábiles)
¿Notificación electrónica infructuosa?
No
Sí
FIN
¿Pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo?
Sí
No
14 (Hoja 2)
2
Documento impreso
2 (Hoja 1 y 2)
Documento preparado a notificar
Plazo de devolución estipulado en contrato de mensajería
4
Cargos de documentos notificados
¿Resultado de notificación?
Positivo
Negativo
¿Existe alguno incidencia con los cargos?
¿Pertenece a una resolución de trámite?
¿Pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo?
¿Pertenece a una primera notificación infructuosa?
A (Hoja 2)
14 (Hoja 2)
P03.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

FOLIO: 1141



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

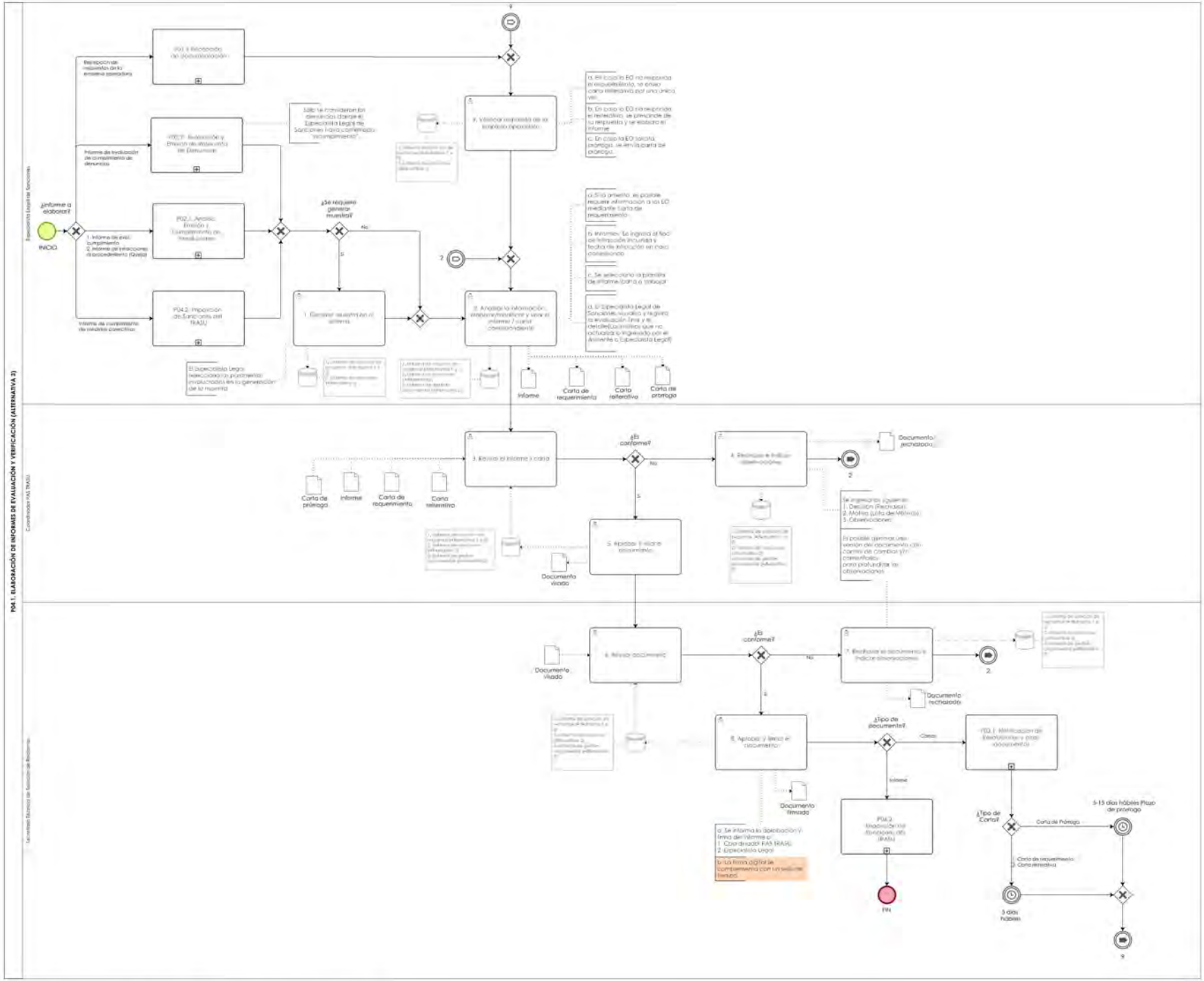
FOLIO: 1142

Diagrama de Proceso

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 3 - Flujo de Colaborador)

FOLIO: 1143



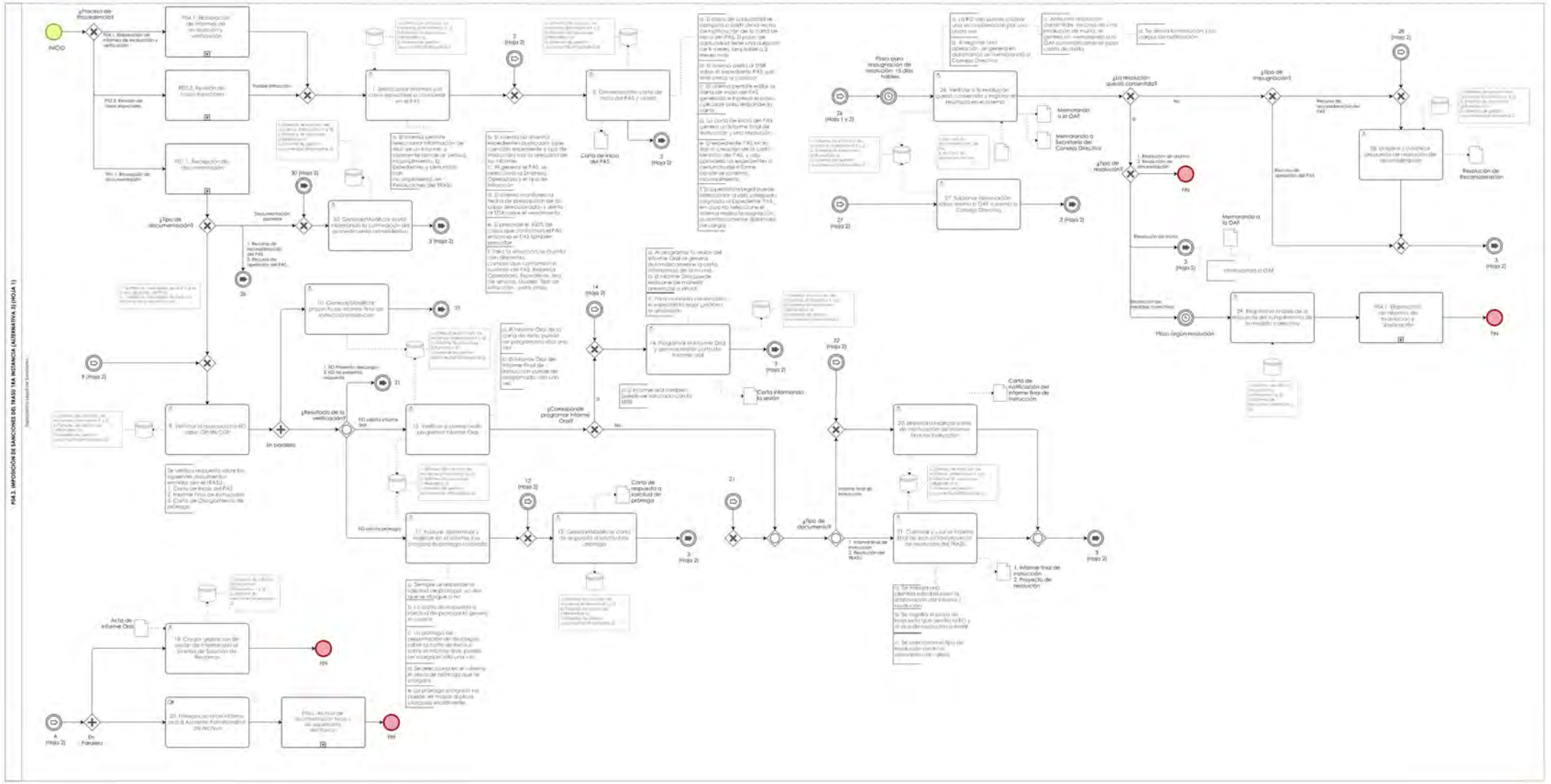
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 1144

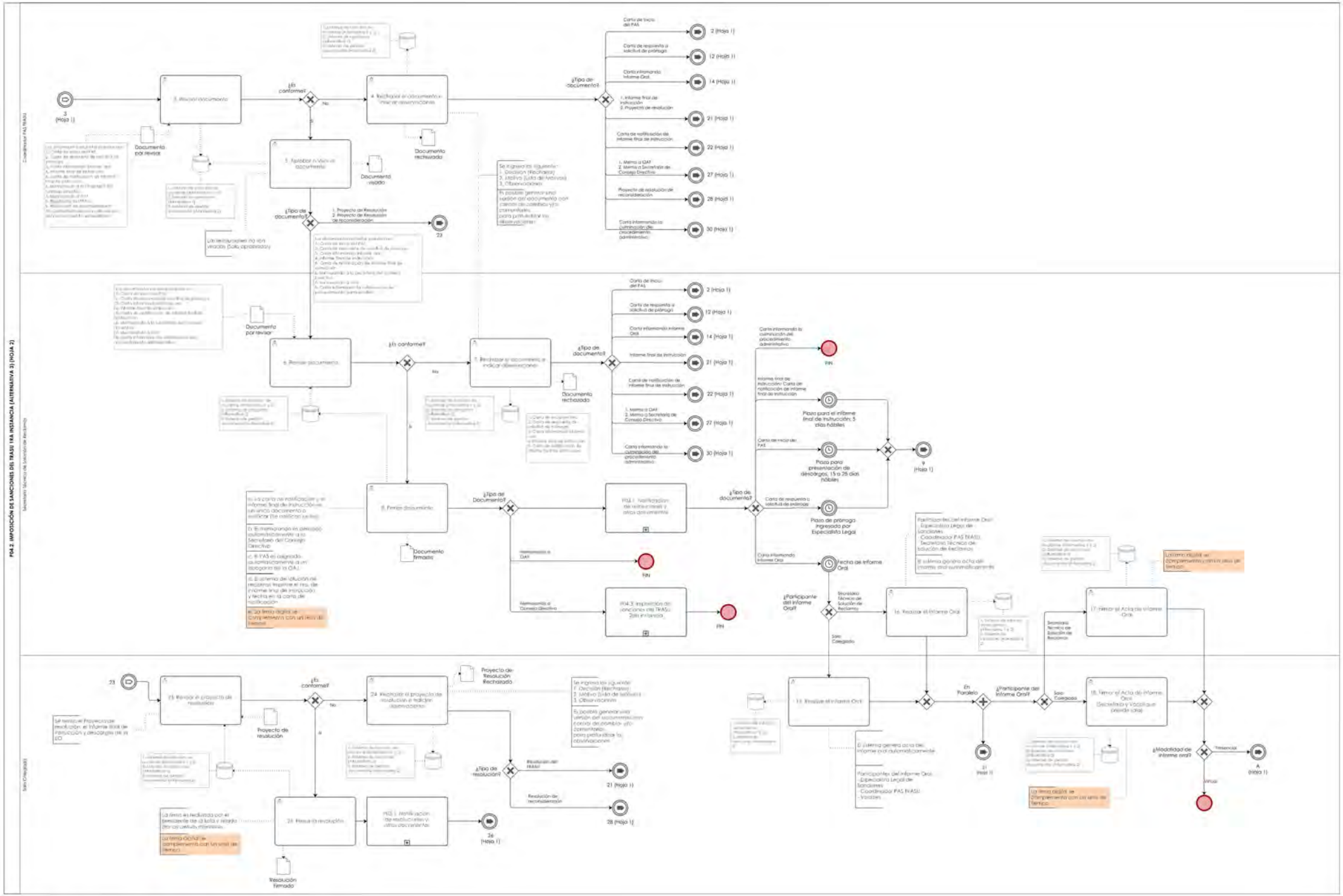
Diagrama de Proceso

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

(Alternativa 3 - Flujo de Colaborador)


P342. IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU TRA INSTANCIA (ALTERNATIVA 3) (HOJA 1)
Responsable Legal (en Sanciones)
¿Proceso de Precalificación?
INICIO
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación
P04.7. Elaboración de informes de evaluación y verificación
P02.3. Revisión de casos especiales
Posible infracción
P01.1. Recepción de documentación
Tipo de documentación?
Documentación faltante
1. Recurso de reconsideración del PAS
2. Recurso de apelación del PAS
2A
30 (Hoja 2)
30. Genera/Modifica oficio informando la culminación del procedimiento administrativo
3 (Hoja 2)
1. Selecciona informes y/o actas especiales a considerar en el PAS
2 (Hoja 2)
2. Genera/modifica carta de inicio del PAS y oficio
Carta de inicio del PAS
3 (Hoja 2)
9 (Hoja 2)
9. Verificar la respuesta del RO, sobre OIA ante OSF
En paralelo
¿Resultado de la verificación?
RO valida informe final
RO solicita prórroga
10. Genera/Modifica: prórroga, no informe final de infracción/cesación
21
1. RO Presenta descargo: 2. RO no presenta respuesta
21
13. Verificar y corregir/ado (de ser el caso) el Informe Oral
¿Corresponde programar Informe Oral?
No
11. Evaluar, determinar y registrar en el sistema, si se otorgará la prórroga solicitada
12 (Hoja 2)
12. Genera/modifica: Carta de respuesta a solicitud de prórroga
Carta de respuesta a solicitud de prórroga
3 (Hoja 2)
14 (Hoja 2)
14. Programa el Informe Oral y genera/modifica carta de Informe oral
3 (Hoja 2)
Carta informando la sesión
22 (Hoja 2)
21
¿Tipo de documento?
1. Informe final de instrucción 2. Resolución del TRASU
20. Genera/Modifica oficio de notificación del Informe final de Instrucción
Carta de notificación del Informe final de Instrucción
21. Culmina y valida Informe final de instrucción/proyecto de resolución del TRASU
3 (Hoja 2)
1. Informe final de instrucción 2. Proyecto de resolución
Acta de Informe Oral
19. Cargar/ generar de oficio de Informe para el Tribunal de Sanción de Reclamo
FIN
A (Hoja 2)
En Paralelo
OR
23. Notificación de Informe final a Asistente Administrativo OR/ADM
P02.1. Archivar documentación física y de expediente electrónico
FIN
Pasa para impugnación de resolución: 15 días hábiles
24 (Hoja 1 y 2)
24. Verificar si la resolución quedó consentida y registrar el resultado en el sistema
Memorando a la OAF
Memorando a Secretaría del Consejo Directivo
¿La resolución quedó consentida?
No
Sí
¿Tipo de impugnación?
Recurso de reconsideración del PAS
Recurso de apelación del PAS
28 (Hoja 2)
28. Designa y convoca Comisión de reconsideración/apelación
Resolución de Reconsideración
Memorando a la OAF
Memorandos a OAF
3 (Hoja 2)
¿Tipo de resolución?
1. Resolución de archivo 2. Resolución de amonestación
FIN
Resolución de multa
Resolución por medidas correctivas
Pasa según resolución
27 (Hoja 2)
27. Subsana Notificación sobre asunto a OAF o asunto a Consejo Directivo
3 (Hoja 2)
29. Registra en Anexos de la resolución del cumplimiento de la medida correctiva
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación
FIN

FOLIO: 1146



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

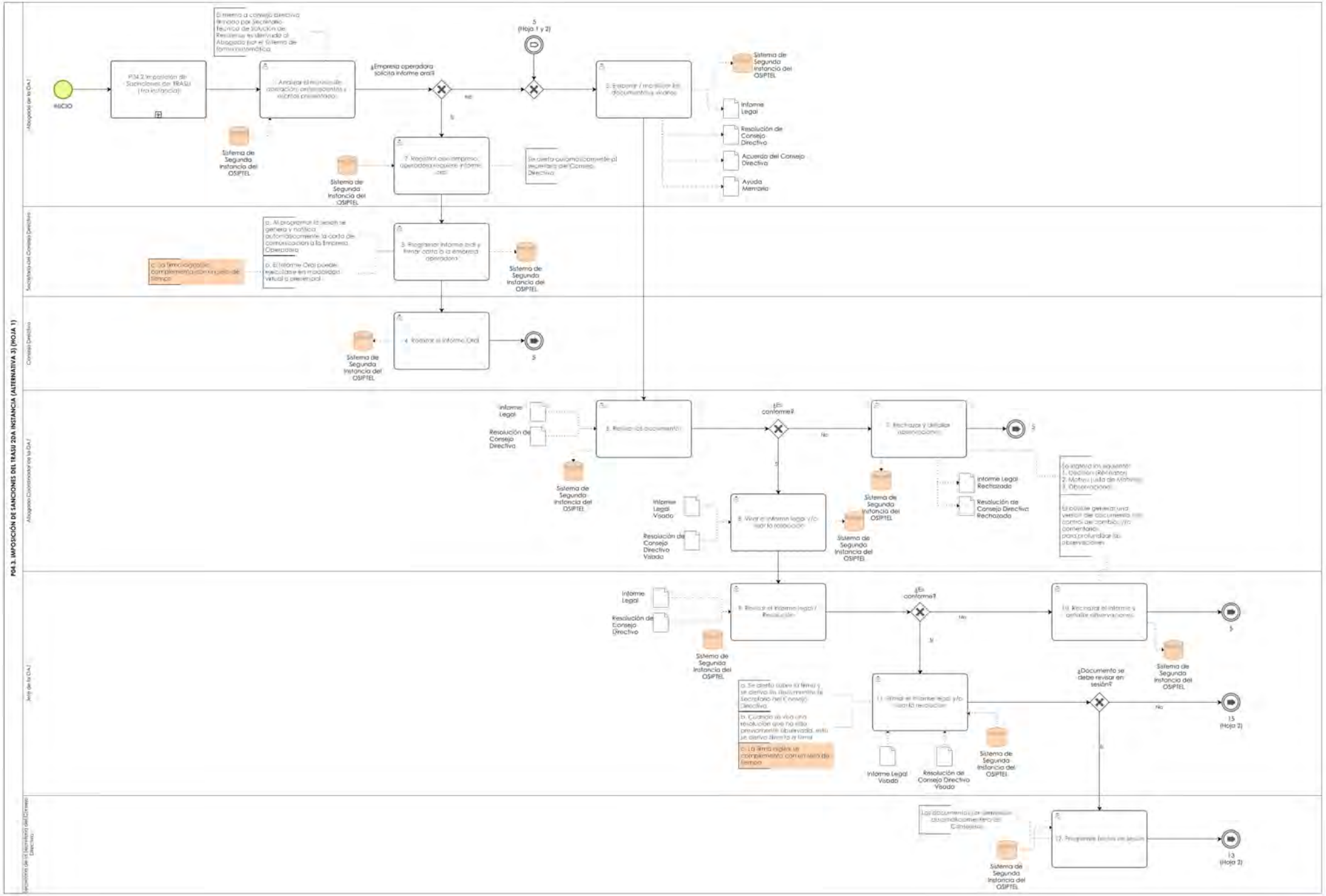
FOLIO: 1147

Diagrama de Proceso

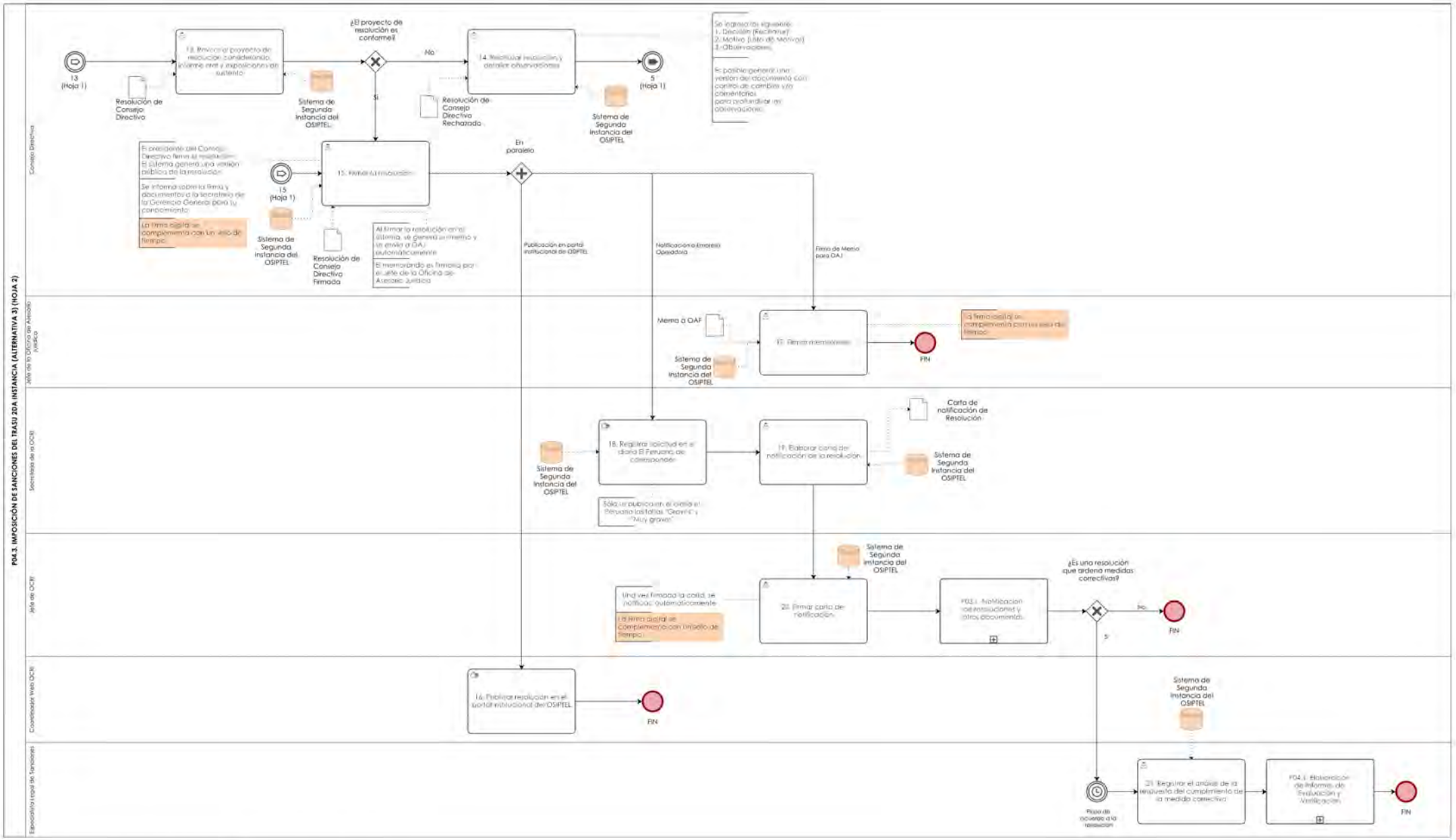
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 3 - Flujo de Colaborador)

FOLIO: 1148


P04 3. IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU 2DA INSTANCIA (ALTERNATIVA 3) (HOJA 1)
Abogado/a de la OAJ
Secretaria del Consejo Directivo
Consejo Directivo
Abogado/a Coordinador/a de la OAJ
Jefe de la OAJ
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo
INICIO
P04.2 Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
2. Analizar el expediente, alegaciones y escritos presentados
¿Empresa operadora solicita informe oral?
Si
No
5 (Hoja 1 y 2)
5. Emitir / modificar los documentos viables
Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
Informe Legal
Resolución de Consejo Directivo
Acuerdo del Consejo Directivo
Ayuda Memoria
7. Registrar que empresa operadora requiere informe oral
Se alerta automáticamente al secretario del Consejo Directivo
3. Programar informe oral y firmar carta de la empresa operadora
a. Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de convocatoria a la Empresa Operadora
b. El informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial
c. La formalización se complementa con un plazo de tiempo
4. Realizar el Informe Oral
5
1. Revisar los documentos
¿Es conforme?
No
Si
2. Rechaza y detalla observaciones
5
Informe Legal Rechazado
Resolución de Consejo Directivo Rechazado
Se agrega lo siguiente:
1. Decisión (Rechazar)
2. Motivo (vista de observaciones)
3. Observaciones
El posible generar una versión de documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones
Informe Legal Visado
Resolución de Consejo Directivo Visado
6. Visar el informe legal y/o dar la conformidad
Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
9. Revisar el Informe legal / Resolución
¿Es conforme?
No
Si
10. Rechaza el informe y detalla observaciones
5
11. Firmar el informe legal y/o visando resolución
a. Se diseña cubre el firma y se deriva los documentos al Secretario del Consejo Directivo.
b. Cuando se vea una resolución que no sido previamente observada, esto se deriva directo a firma
c. La firma digital se complementa con un plazo de tiempo
¿Documento se debe revisar en sesión?
No
Si
13 (Hoja 2)
Los documentos se derivan automáticamente a la Secretaria
12. Programar fechas en sesión
14 (Hoja 2)

FOLIO: 1149



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

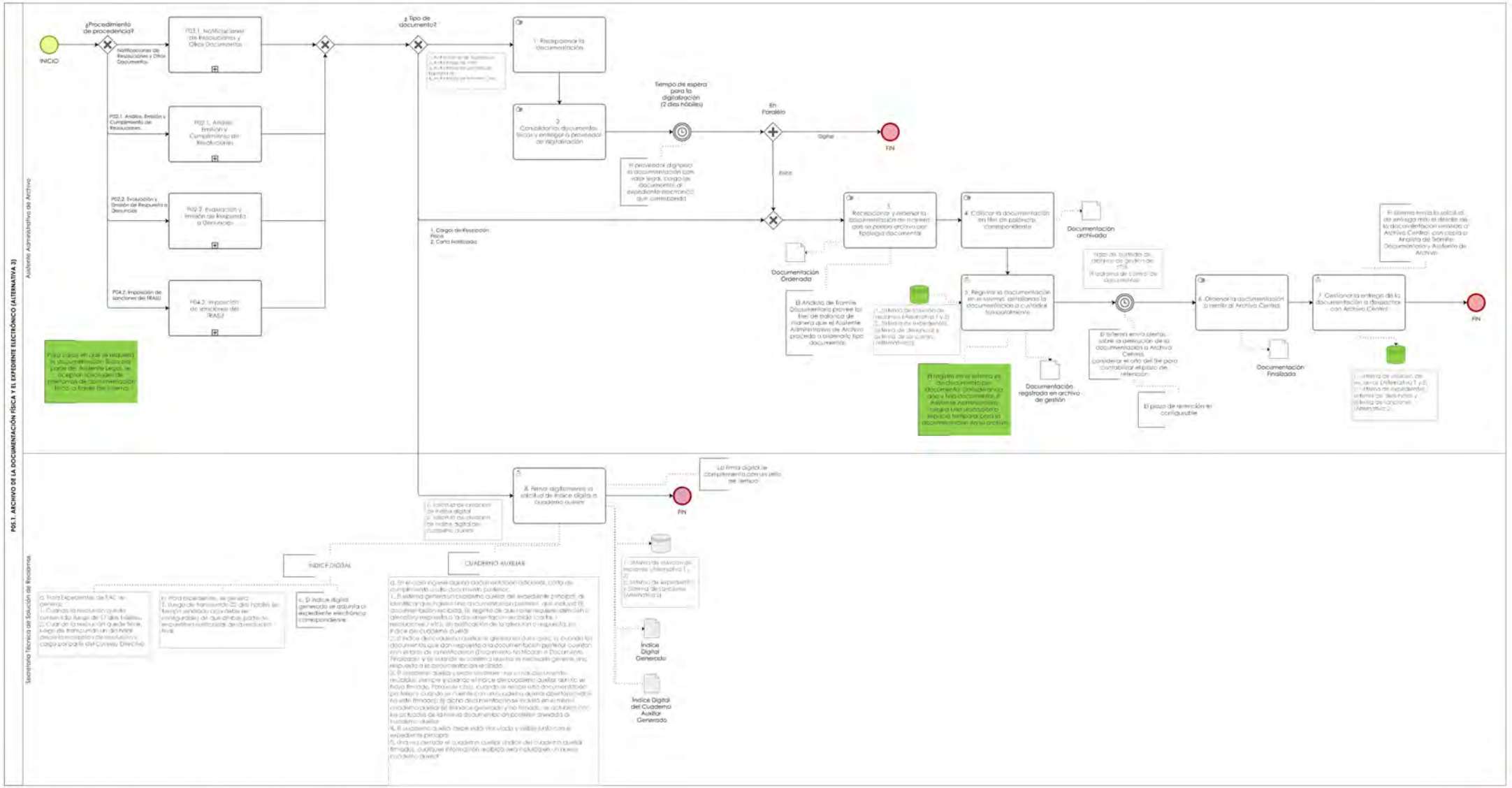
FOLIO: 1150

Diagrama de Proceso

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 3 - Flujo de Colaborador)

FOLIO: 1151



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 1152

6.27. ANEXO 27 – ALTERNATIVA # 3_FICHA DE PROCESO NIVEL 0 (COLABORADOR)

Ficha de Proceso Nivel 0

Código:	A3 - 'P0.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de Sanciones		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Asegurar el cumplimiento del marco normativo aplicable a los servicios ofrecidos por la Empresas Operadoras		
Alcance:	Desde la recepción de los casos hasta el sancionamiento a las Empresas Operadoras y el archivo de la documentación		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de OAF, Abogado Coordinador de la OAJ, Abogado de la OAJ, Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Archivo, Asistente Administrativo de Despacho, Asistente Legal, Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU, Consejo Directivo, Coordinador Legal, Coordinador PAS TRASU, Coordinador Web OCRI, Especialista Legal de Sanciones, Jefe de la OAJ, Jefe de OCRI, Practicantes, Revisor, Sala Colegiada, Sala Unipersonal, Secretaría de la OCRI, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Secretaria de Trámite Documentario del TRASU, Secretario del Consejo Directivo, Secretario Técnico de Solución de Reclamos y Vocales		
Base Normativa:	1. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 2. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos 4. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones 5. Reglamento de Portabilidad Numérica 6. Reglamento de Tarifas 7. Reglamento Interno del TRASU 8. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 10. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones 11. Ley del Procedimiento Administrativo General		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Empresa Operadora con menos de 500,000 abonados	- Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncia - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS			- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	DAPU
				- Memorandos a Procuraduría Pública	Procuraduría Pública
				- Memorando de derivación	DAPU

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
	- Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de Sanciones	Asegurar el cumplimiento del maco normativo aplicable a los servicios ofrecidos por la Empresas Operadoras	- Correo indicando que la denuncia no procede	Usuario
Empresa Operadora con más de 500,000 abonados	- Cumplimiento - Expediente - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncias - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)			- Respuesta de que el caso no procede - Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción	Usuario solicitante (interno o externo)
				- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Usuarios) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Usuario
				- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Empresa Operadora
Usuarios	- Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia			- Resoluciones de multa firmes - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Procuraduría Pública	- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial			- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes	-
Servidores de la STSR	- Errores identificados en resoluciones			- Resoluciones en segunda instancia con faltas "Graves" y "Muy graves"	Diario El Peruano
Otros usuarios del OSIPTEL	- Información del caso especial			- Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Archivo Central
Entidades externas	- Información del caso especial			- Índice Digital	Expediente Electrónico

6.28. ANEXO 28 – ALTERNATIVA # 3_FICHA Y DIAGRAMA DE PROCESO NIVEL 1 (COLABORADOR)

Ficha de Proceso Nivel 1

P01.Recepción de documentación

(Alternativa 3)

FOLIO: 1158

Ficha de Proceso Nivel 1			
Código:	A3 P01.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Recepción de la Documentación		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras, de forma electrónica y física, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solución de Reclamos, correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora.		
Alcance:	Este proceso inicia con la recepción y registro de los documentos correspondientes a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) y termina con la creación del expediente o solicitud de denuncia electrónica , calificación y asignación , anexo de documentación adicional y derivación de los mismos, según corresponda.		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de OAF y Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU.		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Empresa Operadora con menos de 500,000 abonados	- Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncia - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	**P01 Recepción de la Documentación**	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras, de forma electrónica y física, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solución de Reclamos, correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora: 1. Carta de Cumplimiento 2. Cumplimiento 3. Carta de Elevación 4. Expediente 5. Solicitud de Abierto por Cargo 6. Abierto por Cargo	-Expediente Electrónico (Carta de Elevación/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto por cargo) - Documentación (Carta de Cumplimiento /Cumplimiento/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
				- Cuaderno Auxiliar creado	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
				- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	DAPU
				- Registro de observaciones de la documentación de empresa operadora (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	Empresa Operadora

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Empresa Operadora con más de 500,000 abonados	- Cumplimiento - Expediente - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncias - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	P01.1. Recepción de la Documentación	7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Cartas con Información posterior a la emisión de la resolución final, solicitud de prórroga, descargos adicionales, entre otros 8. Denuncias 9. Documentación Adicional de Denuncias 10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 12. Recurso de reconsideración del PAS 13. Recurso de apelación del PAS 14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	- Registro de observaciones de la documentación del usuario (Documentación Adicional de Denuncia)	Usuario
				- Documentación (Solicitud de Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncias)	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
				- Documentación (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS))	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era instancia)
Usuario	- Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia			- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)	P02.3. Revisión de Casos Especiales
				- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación

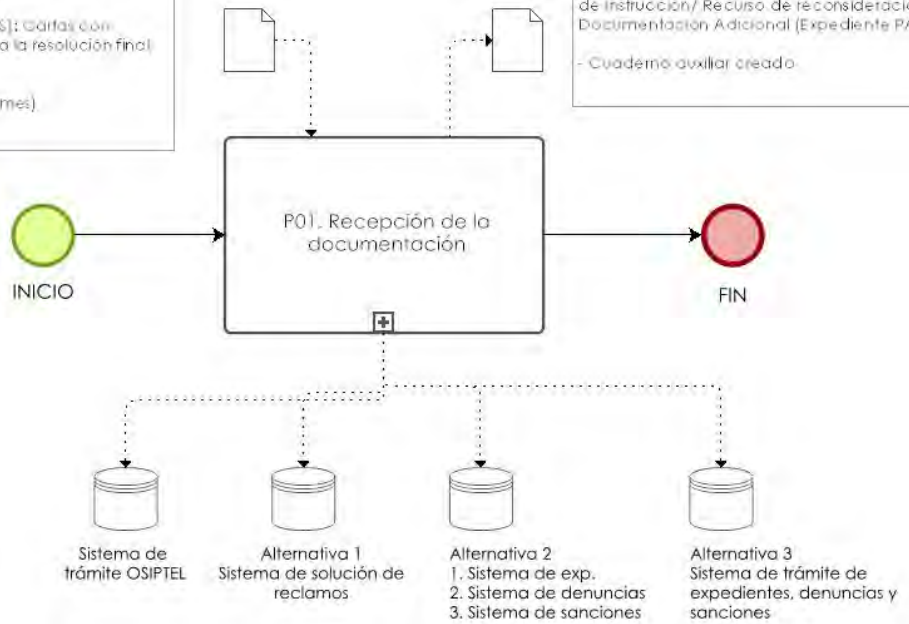
P01. Recepción de la documentación

Secretario Técnico de Solución de Reclamos

- Cartas de Cumplimiento
- Cumplimiento
- Cartas de elevación
- Expediente
- Abiertos por cargo
- Solicitud de Abierto por Cargo
- Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas
- Denuncia
- Documentación Adicional de Denuncias
- Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS
- Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción
- Recurso de reconsideración del PAS
- Recurso de apelación del PAS
- Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final descargos, adicionales, otros
- Respuesta a Casos Especiales
- Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)

- Expediente Electronico (Carta de Elevacion/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto por cargo)
- Solicitud de denuncia
Registro de observaciones de la documentación de usuario (Informacion Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)
- Registro de observaciones de la documentacion de empresa operadora (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)
- Registro de observaciones de la documentacion del usuario (Documentación Adicional de Denuncia)
- Documentación (Carta de Cumplimiento /Cumplimiento/ Informacion Adicional de Recursos de Apelacion y Quejas / Documentación Adicional de Denuncias / Respuesta a Casos EspecialesRespuesta a Casos Especiales / Respuesta a un Requerimiento (Sobre informes) / Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS / Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS / Recurso de apelación del PAS / Documentación Adicional (Expediente PAS))

- Cuaderno auxiliar creado



Ficha de Proceso Nivel 1

P02. Análisis y Pronunciamiento

(Alternativa 3)

FOLIO: 1162

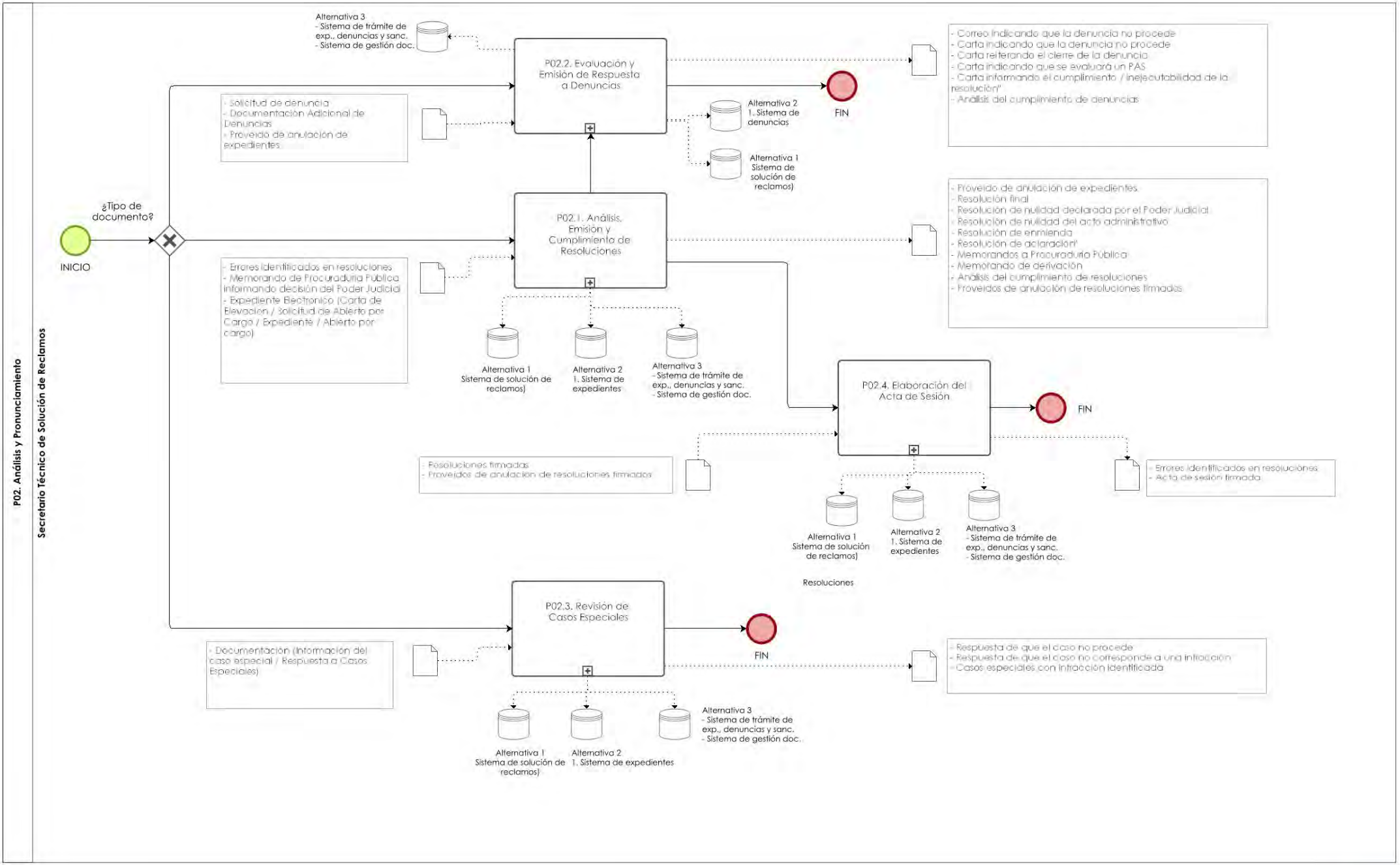
Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A3 P02.	**Versión:**	2
Nombre del Proceso N°:	Análisis y Pronunciamiento		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Analizar la información recibida y emitir un pronunciamiento respecto del caso presentado		
Alcance:	Desde el análisis y atención de los casos recibidos hasta la elaboración de las actas de sesión		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Legal, Revisor, Coordinador Legal, Sala Unipersonal, Sala colegiada, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Practicantes, Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Vocales		
Base Normativa:	1. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones 2. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 3. Reglamento de Portabilidad Numérica 4. Reglamento de Tarifas 5. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 6. Reglamento Interno del TRASU 7. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Servidores de la STSR	- Errores identificados en resoluciones	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Analizar la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.	- Resolución final - Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial - Resolución de nulidad del acto administrativo - Resolución de enmienda - Resolución de aclaración	P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
Procuraduría Pública	- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial			- Memorandos a Procuraduría Pública	Procuraduría Pública
P01.1. Recepción de Documentación	- Expediente Electronico (Carta de Elevacion / Solicitud de Abierto por Cargo / Expediente / Abierto por cargo)			- Memorando de derivación	DAPU
				- Resoluciones firmadas - Proveídos de anulación de resoluciones firmados	P02.4. Elaboración del Acta de Sesión
				- Proveído de anulación de expediente	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	- Errores identificados en resoluciones			- Actas Físicas de Audiencia - Acta Física de Cita - Acta Física de Lectura de Expediente	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Análisis del cumplimiento de resoluciones	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de Documentación	- Solicitudes de denuncias	P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	Verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario	- Correo indicando que la denuncia no procede	Usuario
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Proveídos de anulación de expedientes			- Carta indicando que la denuncia no procede - Carta reiterando el cierre de la denuncia - Carta indicando que se evaluará un PAS - Carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución	P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
				- Acta Física de Cita	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Análisis del cumplimiento de denuncias	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de Documentación	- Información del caso especial	P02.3. Revisión de casos especiales	Determinar la existencia de infracción administrativa en los casos derivados al TRASU	- Respuesta de que el caso no procede - Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción	Usuario solicitante (interno o externo)
Otros usuarios del OSIPTEL	- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)			- Casos especiales con infracción identificada	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Resoluciones firmadas - Proveídos de anulación de resoluciones firmados	P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	Gestionar las actas de sesiones debidamente generadas, corregidas, revisadas y aprobadas.	- Errores identificados en resoluciones	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
				- Acta de sesión firmada	Sistema de Solución de Reclamos


P02. Análisis y Pronunciamiento
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
INICIO
¿Tipo de documento?
- Solicitud de denuncia
- Documentación Adicional de Denuncias
- Proveído de anulación de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Alternativa 2
1. Sistema de denuncias
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
FIN
- Correo indicando que la denuncia no procede
- Carta indicando que la denuncia no procede
- Carta reiterando el cierre de la denuncia
- Carta indicando que se evaluará un PAS
- Carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución"
- Análisis del cumplimiento de denuncias
- Errores identificados en resoluciones
- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial
- Expediente Electrónico (Carta de Elevación / Solicitud de Abierto por Cargo / Expediente / Abierto por cargo)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
- Proveído de anulación de expedientes
- Resolución final
- Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial
- Resolución de nulidad del acto administrativo
- Resolución de enmienda
- Resolución de aclaración"
- Memorandos a Procuraduría Pública
- Memorando de derivación
- Análisis del cumplimiento de resoluciones
- Proveídos de anulación de resoluciones firmadas
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión
FIN
- Resoluciones firmadas
- Proveídos de anulación de resoluciones firmadas
- Errores identificados en resoluciones
- Acta de sesión firmada
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
Resoluciones
P02.3. Revisión de Casos Especiales
FIN
- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)
- Respuesta de que el caso no procede
- Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción
- Casos especiales con infracción identificada
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.

FOLIO: 1165

Ficha de Proceso Nivel 1

P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

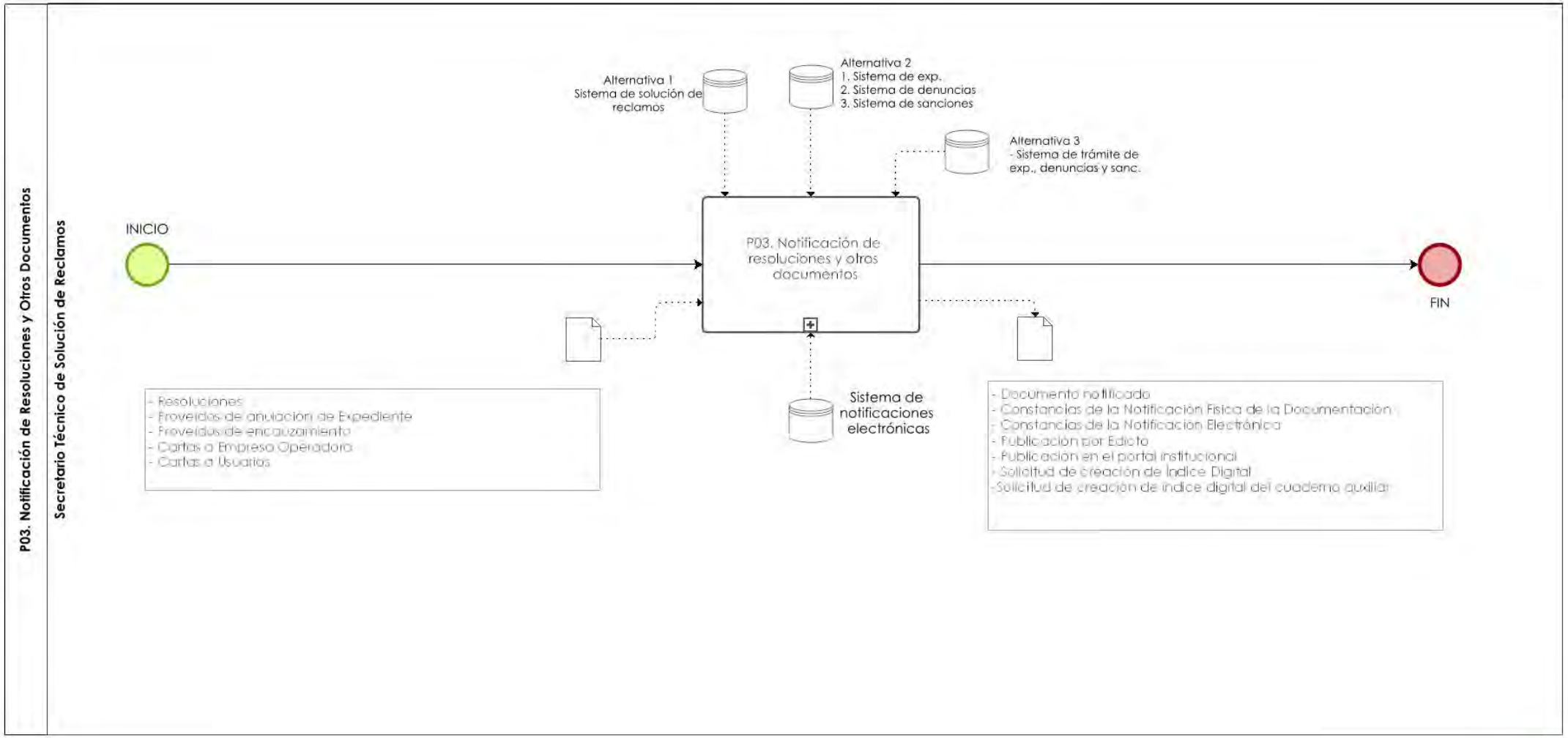
(Alternativa 3)

Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A3 P03	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente		
Alcance:	El proceso se inicia con la recepción de resoluciones y otros documentos a notificar y termina en la notificación a los involucrados		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Despacho y Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes	- Resoluciones - Proveídos de anulación de Expediente - Proveídos de encauzamiento - Cartas a Empresa Operadora - Cartas a Usuarios	P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente	- Documento notificado electrónicamente (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios)	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
				- Constancias de la Notificación Física de la Documentación (Resoluciones/ Proveídos de Anulación de Expediente/ Proveídos de Encauzamiento/ Cartas a Empresas Operadoras/ Cartas a Usuarios (Exitosa e Infructuosa, de corresponder)) - Solicitud de creación de Índice Digital -Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
				- Constancias de la Notificación Electrónica de la Resolución de Tramite - Constancias de la Notificación Física de la Resolución de Tramite (Exitosa o Publicación por Edicto, de corresponder)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Cartas a Empresa Operadora - Cartas a Usuarios			- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Usuarios) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Usuario
P02.3. Revisión de Casos Especiales	- Cartas a Empresa Operadora				
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	- Cartas a Empresa Operadora				
P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era Instancia)	- Cartas a Empresa Operadora - Resoluciones				
P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da Instancia)	- Cartas a Empresa Operadora - Resoluciones			- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Empresa Operadora


P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2
1. Sistema de exp.
2. Sistema de denuncias
3. Sistema de sanciones
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
INICIO
P03. Notificación de resoluciones y otros documentos
FIN
Sistema de notificaciones electrónicas
- Resoluciones
- Proveídos de anulación de Expediente
- Proveídos de encauzamiento
- Cartas a Empresa Operadora
- Cartas a Usuarios
- Documento notificado
- Constancias de la Notificación Física de la Documentación
- Constancias de la Notificación Electrónica
- Publicación por Edicto
- Publicación en el portal institucional
- Solicitud de creación de Índice Digital
- Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar

Ficha de Proceso Nivel 1

P04. Verificación e Imposición de Sanciones

(Alternativa 3)

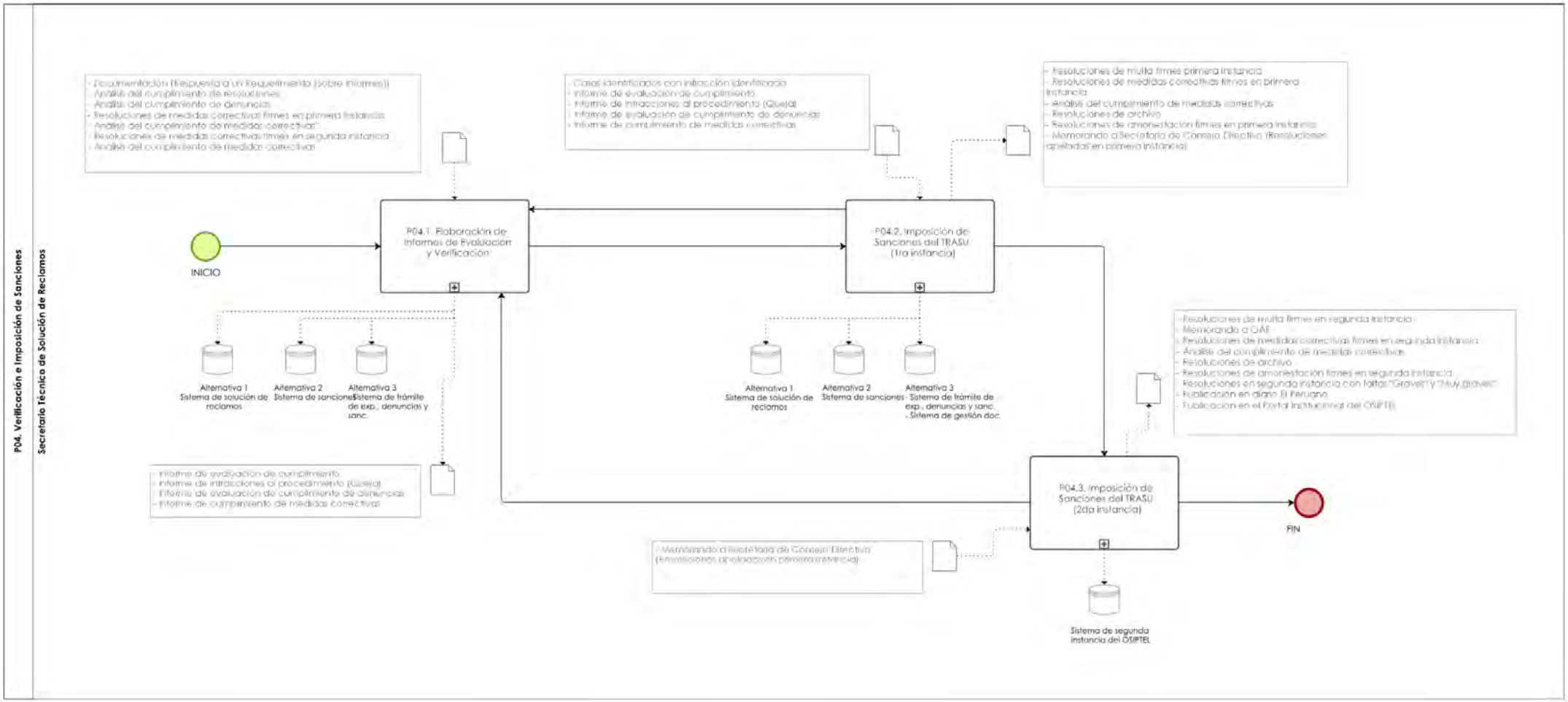
Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A3 P04.	**Versión:**	2
Nombre del Proceso N°:	Verificación e Imposición de Sanciones.		
Clasificación:			
Objetivo:	Identificar y sancionar las infracciones cometidas por las Empresas Operadoras.		
Alcance:	Desde la elaboración de informes hasta la emisión de resoluciones en segunda instancia administrativa		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos.		
Participantes del Proceso N°:	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Sala Colegiada, Abogado de la OAJ, Secretario del Consejo Directivo, Consejo Directivo, Jefe de la OAJ, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Coordinador Web OCRI, Secretaría de la OCRI, Jefe de OCRI, Abogado Coordinador de la OAJ.		
Base Normativa:	1.Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. 3. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. 4. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P01.1. recepción de la Documentación	- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	Elaborar informes respecto de incumplimiento o infracciones de las empresas operadoras pasible de sanción: - Evaluación de cumplimiento de sanciones - Evaluación de cumplimkiento de resoluciones - Evaluación de infracciones al procedimiento - Evaluación de cumplimiento de medidas correctivas	- Informe de evaluación de cumplimiento - Informe de infracciones al procedimiento (Queja) - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias - Informe de cumplimiento de medidas correctivas	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de resoluciones	- Análisis del cumplimiento de resoluciones				
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Análisis del cumplimiento de denuncias				
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas				
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)	- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas				
				- Resoluciones de multa firmes primera instancia - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.3. Revisión de Casos Especiales	- Casos identificados con infracción identificada	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	Determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU	- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
				- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes en primera instancia	-
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	- Informe de evaluación de cumplimiento - Informe de infracciones al procedimiento (Queja) - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias - Informe de cumplimiento de medidas correctivas			- Acta Física de Informe Oral	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)	P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)	P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelacion presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU	- Resoluciones	P03.1 Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
				- Resoluciones de multa firmes en segunda instancia - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas
				- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
				- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes en segunda instancia	-
				- Publicación en el Portal Institucional del OSIPTEL	-
				- Resoluciones en segunda instancia con faltas "Graves" y "Muy graves"	Diario El Peruano


P04. Verificación e Imposición de Sanciones
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
- Documentación (Respuesta a un Requerimiento /Sobre Informes))
- Análisis del cumplimiento de resoluciones
- Análisis del cumplimiento de denuncias
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Casos identificados con infracción identificada
- Informe de evaluación de cumplimiento
- Informe de infracciones al procedimiento (Queja)
- Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias
- Informe de cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de multa firmes primera instancia
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de archivo
- Resoluciones de amonestación firmes en primera instancia
- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)
INICIO
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
Alternativa 1 Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2 Sistema de sanciones
Alternativa 3 Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
Alternativa 1 Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2 Sistema de sanciones
Alternativa 3 Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
- Resoluciones de multa firmes en segunda instancia
- Memorando a OAF
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de archivo
- Resoluciones de amonestación firmes en segunda instancia
Resoluciones en segunda instancia con faltas "Grave(s)" y "Muy Grave(s)"
- Publicación en diario El Peruano
- Publicación en el Portal Institucional del OSIPTEL
- Informe de evaluación de cumplimiento
- Informe de infracciones al procedimiento (Queja)
- Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias
- Informe de cumplimiento de medidas correctivas
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)
FIN
- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)
Sistema de segunda instancia del OSIPTEL

FOLIO: 1172

Ficha de Proceso Nivel 1

P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

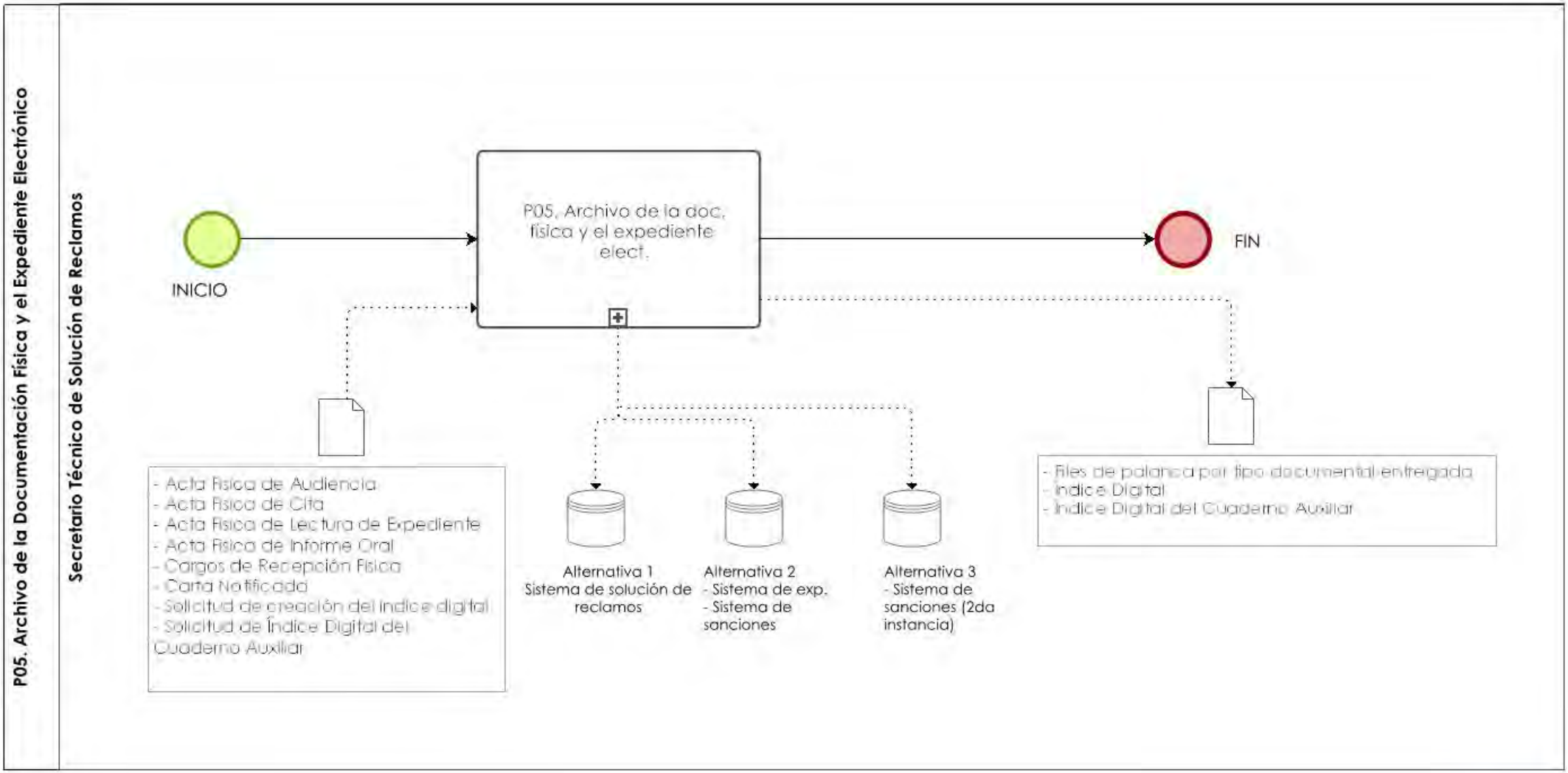
(Alternativa 3)

FOLIO: 1173

	Ficha de Proceso Nivel 1		
Código:	A3 P05.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU		
Alcance:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos a ordenar dentro de los files de palanca por tipo documental, así como su registro y custodia en los Archivos de Gestión de la STSR y termina con la entrega de la documentación custodiada al Archivo Central de la OAF		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de Archivo y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos 4. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 5. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Actas Físicas de Audiencia - Acta Física de Cita - Acta Física de Lectura de Expediente	P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU	- Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Archivo Central
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Acta Física de Cita				
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	- Acta Física de Informe Oral				
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos	- Cargos de Recepción Física - Carta Notificada				
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	- Solicitud de creación del índice digital - Solicitud de Índice Digital del Cuaderno Auxiliar			- Índice Digital - Índice Digital del Cuaderno Auxiliar	Expediente Electrónico


P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
INICIO
P05. Archivo de la doc. física y el expediente elect.
FIN
- Acta Física de Audiencia
- Acta Física de Cita
- Acta Física de Lectura de Expediente
- Acta Física de Informe Oral
- Cargos de Recepción Física
- Carta Notificada
- Solicitud de creación del índice digital
- Solicitud de Índice Digital del Cuaderno Auxiliar
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2
- Sistema de exp.
- Sistema de sanciones
Alternativa 3
- Sistema de sanciones (2da instancia)
- Files de palanca por tipo documental entregada
- Índice Digital
- Índice Digital del Cuaderno Auxiliar

FOLIO: 1175

6.29. ANEXO 29 – ALTERNATIVA # 3_FICHA DE PROCESO NIVEL 2 (COLABORADOR)

Ficha de Proceso Nivel 2

P01.1. Recepción de la Documentación

(Alternativa 3)

Código:	A3 P01.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Recepción de la Documentación		
Objetivo del Proceso:	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras , de forma electrónica y física, en el Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al sistema Correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora: 1. Carta de Cumplimiento 2. Cumplimiento 3. Carta de Elevación 4. Expediente 5. Solicitud de Abierto por Cargo 6. Abierto por Cargo 7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Cartas con Información posterior a la emisión de la resolución final, solicitud de prorroga, descargos adicionales, entre otros 8. Denuncias 9. Documentación Adicional de Denuncias 10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 12. Recurso de reconsideración del PAS 13. Recurso de apelación del PAS 14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)		
Alcance del Proceso:	Este proceso inicia con la recepción y registro de los documentos correspondientes a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) y termina con la creación del expediente o solicitud de denuncia electrónica , calificación y asignación , anexo de documentación adicional y derivación de los mismos, según corresponda.		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Administrativo de OAF y Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
Empresas Operadoras con menos de 500,000 abonados/ Usuarios	Documentación física (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	***Para el medio de recepción Físico: Ir a la actividad 1*** ***Para el medio de recepción Electrónico: Ir a la actividad 11*** 1. Recepcionar la documentación	1. Recibir la documentación entregada por parte de la empresa operadora o usuario	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	El horario para la recepción de documentos es de 08:45 am a 04:45 pm.	Documentación física recepcionada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación física recepcionada/ Documentación subsanada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	2. Revisar que la documentación este completa y conforme	1. Colocar la documentación recibida en una mesa de trabajo 2. Verificar, de corresponder, el contenido de la documentación y si cumple con los requisitos mínimos para no ser observada (Ver anexo 1)	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	Deben ser recibidos todos los documentos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos o se encuentren afectados por otro defecto u omisión que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, de acuerdo a la norma, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio.	Documentación revisada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación revisada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	3. Registrar los documentos en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL - Si la documentación no es conforme: Ir la actividad 4 - Si la documentación es conforme: Ir a la actividad 6	1. Ingresar al Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL 2. Registrar la información solicitada para los documentos revisados y clasificados como conformes y no conformes. 3. Escribir en el documento el numero de registro generado de forma automática. Notas: - De corresponder, el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL procede a transferir la documentación observada a la bandeja de "Documentos Observados"	Usuario	Asistente Administrativo de la OAF		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación no conforme (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	4. Observar la documentación, sellando cargo con sello "OBSERVACIÓN" y la fecha actual - Luego de un plazo de dos días hábiles para la subsanación, Si no se presentó documentación alguna: FIN - Luego de un plazo de dos días hábiles para la subsanación, Si se presentó documentación alguna: Ir a la actividad 5	1. Sellar la documentación y cargo de la misma con la fecha y hora de recepción, bajo su firma, que corresponde al sello "OBSERVACIÓN" 2. Escribir las observaciones encontradas sobre la documentación entregada	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	La subsanación de las observaciones, de acuerdo a la norma, se deben realizar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. Si la documentación subsanada sigue teniendo observaciones (no conforme), se considera como no presentada y se archiva.	Documentación observada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación observada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	5. Recibir la subsanación de la documentación - Regresar a la actividad 2	1. Recepcionar la documentación que fue observada a la empresa operadora o usuario	Manual	Asistente Administrativo de la OAF	Plazo de subsanación de 2 días hábiles	No	La subsanación de las observaciones, de acuerdo a la norma, se deben realizar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. Si la documentación subsanada sigue teniendo observaciones (no conforme), se considera como no presentada y se archiva.	Documentación subsanada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación conforme (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	6. Aceptar la documentación, sellando el original y el cargo con sello "RECIBIDO" y la fecha actual - Para una sede Provincia: Ir a la actividad 7 - Para una sede Lima: Ir a la actividad 9	1. Sellar la documentación y cargo de la misma con la fecha y hora de recepción, bajo su firma, que corresponde al sello "RECIBIDO"	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	No	Documentación conforme de la Sede Lima/ Documentación conforme de la Sede Provincia (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación conforme de la Sede Provincia (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	7. Separar, digitalizar el documento y cargar doc. digitalizado en las carpetas por tipo documental - Para la documentación en físico sede Provincia: Ir a la actividad 8 - Para documentación digital de los documentos físicos sede Provincia, Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia: Ir a la actividad 12 - Para documentación digital de los documentos físicos sede Provincia, Si el tipo de documento es Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia: Ir a la actividad 15 - Para documentación digital de los documentos físicos sede Provincia, Si el tipo de documento es Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas: Ir a la actividad 18 - Para documentación digital de los documentos físicos sede Provincia, Si el tipo de documento es Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS): Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU. FIN - Para documentación digital de los documentos físicos sede Provincia, Si el tipo de documento es Respuesta a Casos Especiales: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN - Para documentación digital de los documentos físicos sede Provincia, Si el tipo de documento es Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes): Ir al proceso P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Separar la documentación en una mesa de trabajo por tipo documental 2. Digitalizar la documentación separada (Se digitaliza con valor administrativo (fedatario firma con firma digital)) 3. Ingresar al Sistema de Tramite Documentario 4. Cargar la documentación digital en su carpeta correspondiente. (por tipo documental) Notas: - El robot(OCR) identifica un nuevo documento digitalizado en cualquiera de las carpetas y realiza acciones según el tipo de documento y bajo ciertos criterios: a. Crea automáticamente el expediente (con carta de elevación o solicitud de abierto por cargo digitalizado) o una solicitud de denuncia (con formulario de denuncia digitalizado) b. Se asegura de no crear expedientes, solicitud de abiertos por cargo o denuncias duplicadas. En caso lo detecte, adjuntará los documentos como documentación adicional del expediente o denuncia según corresponda c. Lee la carta de cumplimiento, identifica el nro. de expediente y carga el documento como una solicitud de revisión de carta de cumplimiento d. Lee la Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas, identifica el nro. de expediente de apelación o queja y carga el documento como una solicitud de revisión de documentación adicional e. Lee el resto de la documentación (PAS, Casos Especiales), identifica su documento origen y los anexa	Usuario	Asistente Administrativo de la OAF		OCR (Robot)/ Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	El plazo para la digitalización con valor administrativo de la documentación de provincias (en el mismo día de la recepcion).	Documentación digital con valor administrativo/ Documentación física de la sede Provincia (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física y Digital	Asistente Administrativo de la OAF/ Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU/ P02.1. Análisis Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era instancia)/ P02.3. Revisión de Casos Especiales/ P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación

Entradas			Actividades						Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación física de la sede Provincia (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	8. Enviar los documentos físicos a Trámite Documentario de OSIPTEL (Central) - Para la documentación en físico sede Lima: Ir a la actividad 10 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia: Ir a la actividad 12 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia: Ir a la actividad 15 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas: Ir a la actividad 18 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS): Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU. FIN - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Respuesta a Casos Especiales: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes): Ir al proceso P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Agrupar los documentos en físico por tipo documental y ensobrar 2. Gestionar el envío de la documentación en físico a Trámite Documentario de OSIPTEL (Central) 3. Hacer seguimiento de la recepción de la documentación a Trámite Documentario OSIPTEL (Central)	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	El plazo para el traslado de la documentación de provincias a la sede principal de Lima (De 1 hasta 10 días calendario).	Documentación física de la Sede Provincia, derivada a Tramite Documentario del OSIPTEL (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación conforme de la Sede Lima (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	9. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización - Para la documentación en físico sede Lima: Ir a la actividad 10 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia: Ir a la actividad 12 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia: Ir a la actividad 15 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas: Ir a la actividad 18 - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS): Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU. FIN - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Respuesta a Casos Especiales: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN - Para la documentación digital de los documentos físicos sede Lima, Si el tipo de documento es Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes): Ir al proceso P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Consolidar la documentación recibida por tipo documental 2. Elaborar y Entregar la relación de la documentación consolidada al proveedor de digitalización para su gestión Notas: - Se envía la relación de expedientes y su documentación física - El proveedor digitaliza con valor legal, carga los documentos al expediente electrónico que corresponda, en el sistema de trámite documentario y en las carpetas por tipo documental (Robot) - El robot(OCR) identifica un nuevo documento digitalizado en cualquiera de las carpetas y realiza acciones según el tipo de documento y bajo ciertos criterios: a. Crea automáticamente el expediente (con carta de elevación o solicitud de abierto por cargo digitalizado) o una solicitud de denuncia (con formulario de denuncia digitalizado) b. Se asegura de no crear expedientes, solicitud de abiertos por cargo o denuncias duplicadas. En caso lo detecte, adjuntará los documentos como documentación adicional del expediente o denuncia según corresponda c. Lee la carta de cumplimiento, identifica el nro. de expediente y carga el documento como una solicitud de revisión de carta de cumplimiento d. Lee la Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas, identifica el nro. de expediente de apelación o queja y carga el documento como una solicitud de revisión de documentación adicional e. Lee el resto de la documentación (PAS, Casos Especiales), identifica su documento origen y los anexa	Usuario	Asistente Administrativo de la OAF		No	El tiempo de digitalización por parte del proveedor es de 2 días hábiles	Documentación digital con valor legal/ Documentación física de la sede Lima (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF/ Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU/ P02.1. Análisis Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era instancia)/ P02.3. Revisión de Casos Especiales/ P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación física de la sede Provincia/ Documentación física de la sede Lima (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	10. Archivar la documentación en archivo de gestión . FIN	1. Colocar la documentación recepcionada en una mesa de trabajo 2. Archivar la documentación recibida en el archivo de gestión de Trámite Documentario del OSIPTEL	Manual	Asistente Administrativo de la OAF		No	No	Documentación archivada (Carta de Cumplimiento/ Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Física	Asistente Administrativo de la OAF
Sistema Interconectado (Empresas Operadoras con más de 500,000 abonados) Set de Servicios Digitales (Empresas Operadoras con menos de 500,000 abonados/ Usuarios)	Documentación electrónica (Cumplimiento/ Expediente/Abierto por cargo/Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Documentación Adicional de Denuncias/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	Digital	11. Firmar digitalmente la documentación electrónica Si es Expediente/Abierto por Cargo: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN Si es Denuncia: Ir al P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN Si es Cumplimiento: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN Si es Documentación Adicional de Denuncia: Ir al P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN Si es Información Adicional de Recurso de Apelación y Quejas y Si el responsable de la atención es Asistente Legal: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN Si es Información Adicional de Recurso de Apelación y Quejas y Si el responsable de la atención es Trámite Documentario: Ir a la actividad 23 Si es Cartas de Descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS): Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era Instancia). FIN Si es Respuesta a Casos Especiales: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN Si es Respuesta de un Requerimiento(Sobre Informes): Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Ingresar al Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL 2. Ingresar a la bandeja "Documentación Electrónica" 3. Dar clic a "Firma Digital" Notas: - La firma digital se complementa con el sello de tiempo de la documentación	Usuario	Asistente Administrativo de la OAF		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Documentación electrónica con firma digital y sello de tiempo (Cumplimiento/ Expediente/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas/ Documentación Adicional de Denuncias/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS)/ Respuesta a Casos Especiales/ Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))		P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/-P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era instancia)/ P02.3. Revisión de Casos Especiales/ P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación / Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de la OAF	Documentación digital (Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia)	Digital	12. Verificar si se registraron todos los datos importados por Robot (OCR) - Si el registro no es conforme: Ir a la actividad 13 - Si el registro es conforme: Ir a la actividad 14	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar al buzón "Verificación de la Documentación OCR" 3. Seleccionar la Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia 4. Verificar si se registraron todos los datos importados por el Robot (OCR)	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro no conforme por parte del Robot (OCR)/ Registro conforme por parte del Robot (OCR) (Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia)	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Registro no conforme por parte del Robot (OCR) (Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia)	Digital	13. Registrar los datos faltantes en el sistema - Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si el tipo de documento es Denuncia: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN	1. Aperturar la Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia observada en el Sistema 2. Registrar los datos faltantes en el Sistema 3. Dar clic a "Guardar" Notas: - El sistema califica y asigna el expediente según las reglas de negocio establecidas - El sistema asigna la denuncia según las reglas de negocio establecidas	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	La calificación y asignación, debe ser automática para expedientes, denuncias o expediente PAS. (Siempre debe calificarse según las Reglas de Negocio)	Expediente Electrónico con los datos registrados/ Denuncia con los datos registrados	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Registro conforme por parte del Robot (OCR) (Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo/ Denuncia)	Digital	14. Dar conformidad del registro de datos del expediente o denuncia - Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de Abierto por Cargo: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si el tipo de documento es Denuncia: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN	1. Dar clic a "Conforme" de la Carta de elevación/ Abierto por Cargo importado correctamente Notas: - El sistema califica y asigna el expediente según las reglas de negocio establecidas - El sistema asigna la denuncia según las reglas de negocio establecidas	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	La calificación y asignación, debe ser automática para expedientes, denuncias o expediente PAS. (Siempre debe calificarse según las Reglas de Negocio)	Expediente Electrónico con los datos registrados/ Denuncia con los datos registrados	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Documentación digital (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)	Digital	15. Buscar el expediente o denuncia en el Sistema de Solución de Reclamos - Si no se encuentra el expediente o denuncia al cual hace referencia la Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia: Ir a la actividad 16 - Si se encuentra el expediente o denuncia a la cual hace referencia la Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia: Ir a la actividad 17	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar al buzón "Revisión de Cartas de Cumplimiento/ Doc. Adicional de Denuncias" 3. Buscar el expediente al cual hace referencia la Carta de Cumplimiento/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Resultado positivo de la búsqueda del expediente o denuncia/ Resultado negativo de la búsqueda del expediente o denuncia (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado negativo de la búsqueda del expediente o denuncia (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)	Digital	16. Registrar las observaciones para la Empresa Operadora o Usuario. FIN	1. Seleccionar la Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia a observar 2. Dar clic a "Registrar Observación" Notas: - El sistema envía alerta a la Empresa Operadora o Usuario involucrado, en caso se cuente con un correo electrónico registrado, informando que no existe expediente o denuncia en el Sistema	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Observación registrada de la documentación (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)/ Correo electrónico dirigido a la Empresa Operadora/ Correo electrónico dirigido al Usuario	Digital	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)/ Empresa Operadora/ Usuario
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado positivo de la búsqueda del expediente o denuncia (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia)	Digital	17. Confirmar la existencia del expediente o denuncia referenciado en el documento recibido - Si el tipo de documento es Carta de Cumplimiento: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si el tipo de documento es Documentación Adicional de Denuncias: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN	1. Seleccionar la Carta de Cumplimiento/ Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncia, al cual se le relaciona un expediente o denuncia 2. Dar clic a "Conforme" al numero de expediente o denuncia Notas: - El sistema asigna las cartas de cumplimiento al asistente legal responsable del expediente o según las reglas de negocio establecidas: a. Para las Cartas de Cumplimiento remitido al Asistente Legal, el sistema etiqueta como nota, si el expediente está en trámite o cerrado. (documentación posterior o documentación en trámite) b.Para la documentación en trámite: El sistema adjunta la documentación al expediente electrónico. Para la documentación posterior: En caso de que el expediente cuente con un índice digital, el sistema crea un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado, con la carta de cumplimiento - El sistema deriva la documentación al especialista legal asignado a la denuncia	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Documentación digital (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	18. Buscar el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de RA y Queja - Si no se encuentra el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja y corresponde a un usuario: Ir a la actividad 19 - Si no se encuentra el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja y corresponde a una empresa operadora: Ir a la actividad 20 - Si se encuentra el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Ir a la actividad 21	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar al buzón "Revisión de la Información Adicional de RA y Queja" 3. Buscar el expediente al cual hace referencia la Información Adicional de RA y Queja	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resultado positivo de la búsqueda del expediente/ Resultado negativo de la búsqueda del expediente (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado negativo de la búsqueda del expediente (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	19. Registrar las observaciones para el usuario. FIN	1. Seleccionar la Información Adicional de RA y Queja a observar 2. Dar clic a "Registrar Observación" Notas: - El sistema deriva las observaciones, automáticamente, a la DAPU para su comunicación con el usuario	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro de observaciones de la documentación de usuario/ Comunicación a la DAPU	Digital	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2) / DAPU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado negativo de la búsqueda del expediente (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	20. Registrar las observaciones para la empresa operadora. FIN	1. Seleccionar la Documentación Adicional a observar 2. Dar clic a "Registrar Observación" Notas: - Una vez completada la observación, se deriva a la bandeja "Revisión de Información Adicional atendida" - El sistema envía el correo electrónico a la EO involucrada, en caso se cuente con un correo electrónico registrado	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro de observaciones de la documentación de empresa operadora/ Correo electrónico dirigido a la Empresa Operadora	Digital	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2) / Empresa Operadora
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Resultado positivo de la búsqueda del expediente (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	21. Confirmar la existencia del expediente referenciado en la carta	1. Seleccionar la Información Adicional de RA y Queja conforme 2. Dar clic a "Conforme" al numero de expediente	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación confirmada (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Documentación confirmada (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	22. Revisar y registrar el tipo de Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Si el responsable de la atención de la Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas es el Asistente Legal: Ir a la proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si el responsable de la atención de la Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas es Trámite Documentario: Ir a la actividad 23	1. Seleccionar en el Sistema el tipo de requerimiento realizado con la información adicional Notas: - El sistema automáticamente asigna al asistente legal o a trámite documentario: a. Para la Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas remitido al Asistente Legal, el sistema etiqueta como nota, si el expediente está en trámite o cerrado. (documentación posterior o documentación en trámite) b. Para la documentación en trámite: El sistema adjunta la documentación al expediente electrónico. c.Para la documentación posterior: En caso de que el expediente cuente con un índice digital, el sistema crea un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado, con la documentación adicional - El sistema adjunta la documentación adicional, de forma automática, al expediente electrónico correspondiente - El sistema reconoce quién debe atender la información adicional según el tipo de requerimiento efectuado	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación para atención de Trámite Documentario/ Documentación para atención de Asistente Legal (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU
Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU	Documentación para atención de Trámite Documentario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	23. Atender la solicitud, documentación adicional, y registrar acciones realizadas. FIN	1. Ingresar al buzón "Documentación Adicional Tipo Solicitud" 2. Dependiendo del tipo de solicitud, realizar las acciones correspondientes: Actualizar datos del expediente e informar, gestionar y entregar copias o acceso al expediente, entre otros 3. Registrar las acciones realizadas, completando los campos " Fecha de Atención" y "Comentarios".	Usuario	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación atendida (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico))	Digital	Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de documentación observada recibida en Mesa de Partes (Física)	Cantidad de documentación observada recibida en Mesa de Partes (Física) / Total de la documentación recibida en Mesa de Partes (Física) y registrada en el Sistema de Trámite Documentario	porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	Sistema de Trámite Documentario
Porcentaje de registros faltantes de la importación de documentos a través del Robot (OCR)	Cantidad de documentación modificado por Trámite Documentario/ Total de importaciones realizadas por el Robot (OCR)	porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Tiempo promedio de subsanación de documentación observada (Empresa Operadora)	Tiempo promedio que se toman las empresas operadoras en subsanar la documentación observada	días	mensual	Menor o igual a 1 día	Sistema de Trámite Documentario
Tiempo promedio de subsanación de documentación observada (Usuario)	Tiempo promedio que se toman los usuarios en subsanar la documentación observada	días	mensual	Menor o igual a 1 día	Sistema de Trámite Documentario
Porcentaje de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes de apelación y queja)	Cantidad de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes de apelación y queja) / Total de Documentación adicional registrada en el Sistema de Tramite Documentario (Para expedientes de apelación y queja)	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de Trámite Documentario
Porcentaje de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes PAS)	Cantidad de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes PAS) / Total de Documentación adicional registrada en el Sistema de Tramite Documentario (Para expedientes PAS)	porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	Sistema de Trámite Documentario
Porcentaje de Documentación Observada No Presentada	Cantidad de Documentos Observados No Presentados / Total de Documentos Observados en el Sistema de Tramite Documentario	porcentaje	mensual	Menor al 2 porciento	Sistema de Trámite Documentario
Cantidad de solicitudes de índice digital del expediente en estado ANULADO	Cantidad de solicitudes de índice digital del expediente pendiente de firma y que pasaron a estado ANULADO por ingreso de documentación posterior	unidades	mensual	Menor a 100 unid.	Sistema de Trámite Documentario

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operacional	Expediente creado sin la información completa y correcta, por error en la lectura de datos registrados por el robot (OCR)	Media		Alto		
Operacional	Documentación aceptada sin contener los requisitos mínimos por tipo de documento.	Baja		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

(Alternativa 3)

FOLIO: 1184

Código:	A3 P02.1.	**Versión:**	3
Nombre del Proceso:	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones		
Objetivo del Proceso:	Analizar la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.		
Alcance del Proceso:	Desde la recepcion de la información relacionada a los expedientes de apelación o queja hasta la emisión de la resolución en ultima instancia y verificación de cumplimiento		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Legal / Revisor / Coordinador Legal / Sala Unipersonal / Sala colegiada /Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	Si		
Marco legal de soporte al Proceso:	Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones / Reglamento de Portabilidad Numérica / Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Telecomunicaciones / Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento de Tarifas / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
Servidores de la STSR	Errores identificados en resoluciones	Digital	**Para errores identificados en resoluciones: Ir a la actividad 1** **Para nulidades declaradas por el Poder Judicial: Ir a la actividad 2** **Para documentos recibidos por mesa de partes: Ir a la actividad 3** **Para errores identificados en resoluciones durante la elaboración del acta de sesión y que requieren emitir un proveído de anulación de resolución: Ir a la actividad 18** **Para errores identificados en resoluciones durante la elaboración del acta de sesión y que requieren emitir una resolución de enmienda: Ir a la actividad 19** **Para errores identificados en resoluciones durante la elaboración del acta de sesión y que requieren emitir una resolución de nulidad del acto administrativo: Ir a la actividad 20** 1. Registrar el error identificado y la resolución afectada. Ir a la Actividad 10	1. Ingresar al registro de resoluciones firmadas 2. Seleccionar la resolución afectada y registrar el error identificado 3. Finalizar registro Notas: - El sistema identifica si el Asistente Legal que resolvió el expediente se encuentra activo, en caso no se encuentre activo, el coordinador legal selecciona a otro asistente legal que pertenezca al mismo grupo.	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Pendiente de corrección de resolución	Digital	Asistente Legal
Procuraduría Pública	Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial	Digital	2. Recibir memorando de Procuraduría Pública y registrarlo en el sistema. Ir a la Actividad 10	1. Ingresar al registro de resoluciones firmadas 2. Seleccionar la resolución afectada y adjuntar el memorando recibido de Procuraduria Pública 3. Finalizar registro Notas: - Se puede seleccionar el Asistente Legal que elaborará el proyecto de Resolución de Nulidad declarada por el Poder Judicial	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Pendiente de emisión de resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial	Digital	Asistente Legal
P01.1 Recepción de Documentación	Documentos recibidos por mesa de partes (Expedientes / Abiertos por cargo / Información adicional de apelaciones y quejas / Cartas de cumplimiento) / Expediente reasignado	Digital	3. Verificar que la asignación y el tipo documental se registraron correctamente - Si el tipo documental no es correcto: Ir a la Actividad 4 - Si el tipo documental es correcto, la asignación no es correcta y requiere reasignar: Ir a la Actividad 5 - Si el tipo documental es correcto, la asignación no es correcta y requiere encauzar o anular: Ir a la Actividad 9 - Si el tipo documental es correcto y la asignación es correcta: Ir a la Actividad 10	1. Seleccionar la información pendiente de revisión 2. Verificar que la asignación y el tipo documental se registraron correctamente Notas: - Se recibe la información en 3 bandejas: a. Bandeja los expedientes b. Bandeja de cartas de información adicional c. Bandeja de cartas de cumplimiento - La bandeja de expedientes incluirá los siguientes documentos: a. Expedientes b. Errores en resolución c. Memorando Procuraduría Pública d. Memorando fiscalización - Se verifica el tipo de expediente como el grupo al que pertenece. - El Asistente Legal visualiza en cualquiera de sus bandejas, y ordenado de más reciente al más antiguo, los siguientes datos (Filtros): a. Nro. Expediente b. Tipo c. Fecha Elevación d. Fecha Vencimiento e. Fecha de Asignación f. Resol. Trámite - El sistema permite configurar del más antiguo al más reciente y viceversa. - El Asistente Legal recibe alertas en función al acuerdo de nivel de servicio establecido. - El Asistente Legal asignado puede pertenecer a cualquiera de los siguientes 5 grupos: a. Fondo b. Forma c. Quejas d. Atención Rápida e. Abiertos por cargo - Sistema verifica si analista se encuentra activo, de no encontrarse activo, remite carta de información	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	1. El sistema realiza la verificación de Asistentes Legales activos antes de realizar la asignación de documentos. 2. El sistema realiza la asignación de documentos, según las reglas de negocio determinadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y al balanceo de carga. 3. El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Verificación positiva del tipo documental / Verificación negativa del tipo documental / Verificación positiva de la asignación / Verificación negativa de la asignación que requiere reasignación o encauzamiento	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Verificación negativa del tipo documental	Digital	4. Modificar el tipo documental de la información recibida - Si la asignación no es correcta y requiere reasignar: Ir a la Actividad 5 - Si la asignación no es correcta y requiere encauzar o anular: Ir a la Actividad 9 - Si la asignación es correcta: Ir a la Actividad 10	1. Seleccionar el documento 2. Modificar el tipo documental Notas: - Los únicos tipos documentales modificables son: a. Carta de cumplimiento b. Información adicional de apelaciones y quejas	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Tipo documental corregido	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Verificación positiva del tipo documental con Verificación negativa de la asignación que requiere reasignación/ Tipo documental corregido	Digital	5. Solicitar reasignación del expediente	1. Seleccionar la opción de reasignación 2. Registrar motivos 3. Finalizar solicitud	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Solicitud de reasignación del expediente	Digital	Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Solicitud de Reasignación de Expediente	Digital	6. Revisar solicitud de reasignación de expediente - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 7 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 8	1. Recibir alerta de la solicitud 2. Abrir y revisar la solicitud Notas: - Las solicitudes de reasignación tienen mayor orden de urgencia para su atención puesto que mientras no sean atendidos, no se inicia el análisis correspondiente	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Revisión positiva de la solicitud de reasignación del expediente / Revisión negativa de la solicitud de reasignación del expediente	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Revisión negativa de la solicitud de reasignación del expediente	Digital	7. Rechazar solicitud de reasignación e indicar observaciones. Ir a la actividad 10	1. Rechazar solicitud de reasignación e indicar observaciones	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Solicitud rechazada de reasignación del expediente	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal	Revisión positiva de la solicitud de reasignación del expediente	Digital	8. Realizar reasignación de expediente. Ir a la actividad 3	1. Aceptar solicitud 2. Registrar datos correctos para la reasignación Notas: - Aprobada la reasignación, el sistema derivará atuomáticamente el expediente a quien corresponda	Usuario	Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Expediente reasignado	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Verificación positva del tipo documental con verificación negativa de la asignación que requiere encauzamiento / Tipo documental corregido / Proveído rechazado con observaciones	Digital	9. Elaborar / modificar el proveído correspondiente. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de proveído a generar 2. Elaborar / modificar el proveído de anulación / encauzamiento 3. Finalizar proveído Notas: - Se envía a revisión del Coordinador Legal y posterior firma del STSR	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proveído de anulación / Proveído de encauzamiento	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Pendiente de corrección de resolución / Pendiente de emisión de resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial / Solicitud rechazada de reasignación del expediente / Verificación positiva del tipo documental y verificación positiva de la asignación / Tipo documental corregido / Verificación positiva de la notificación / Proveido rechazado con observaciones	Digital	10. Revisar y analizar la información recibida, y registrar la acción a realizar. - Para emitir resolución final / resolución de trámite: Ir a la actividad 11 - Para aclarar la resolución final emitida: Ir a la actividad 17 - Para rectificar / corregir una resolución que no ha sido notificada: Ir a la actividad 18 - Para rectificar / corregir una resolución notificada con un tipo de error "material": Ir al a actividad 19 - Para rectificar / corregir una resolución notificada con un tipo de error "vicio trascendente": Ir a la actividad 20 - Si ninguna acción es requerida: Ir a la actividad 21 - Para programar cita o citar acceso al expediente: Ir a la actividad 22 - Para responder al usuario / EO: Ir a la actividad 23 - Para acatar la nulidad declarada por el Poder Judicial: Ir a la actividad 24 - Registrar el resultado de Cartas de Cumplimiento: Ir a la actividad 37	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento 3. Registrar la acción a realizar Notas: - En el caso del expediente, el Asistente Legal visualiza los siguientes datos: a. Datos del expediente b. Expediente c. Fecha Vencimiento d. Expedientes relacionados e. Antecedentes f. Verificación del cumplimiento de plazos de los expedientes g. Otros - Cuando culmine la acción a realizar, la información recibida sale de la bandeja de pendientes. - El Asistente Legal puede recuperar proyectos que aún no fueron firmados y reiniciar el flujo de aprobaciones con el nuevo proyecto. - El Asistente Legal que no cuente con revisor asignado, puede solicitar (Para expedientes complejos) la revisión del proyecto de resolución por parte de un Coordinador Legal. - Sólo se puede generar una resolución a la vez. - Mientras no se firme la resolución seleccionada y trabajada, no es posible emitir otra resolución. - Es posible registrar más de una acción a realizar.	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documentación analizada	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Documentación analizada	Digital	11. Actualizar los datos del expediente en el sistema de acuerdo al análisis realizado	1. Seleccionar y modificiar los campos correspondientes 2. Guardar cambios Notas: - En caso aplique, se actualizan o registrar nuevos reclamos (o materias reclamadas) - Al registrar o modificar nuevos reclamos, se deben llenar los siguientes campos a. Materia b. Submateria c. Servicio	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Datos del expediente actualizados	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Datos del expediente actualizados	Digital	12. Determinar si requiere cursar memorando de consulta interna a otra área - Si requiere cursar memorando a otra área: Ir a la actividad 13 - Si no requiere cursar memorando a otra área: Ir a la actividad 14	1. Revisar la información del expediente 2. Determinar si requiere cursar memorando de consulta interna a otra área Notas: - En caso de expedientes de uso prohibido, se debe cursar memorando a Fiscalización obligatorimente - Se puede cursar memorando a otra área para solicitar apoyo, orientación u otro.	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Resultado positivo para la consulta interna / Resultado negativo para la consulta interna	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Resultado positivo para la consulta interna / Memorando rechazado con observaciones / Proyecto de resoluciónrechazado con observaciones	Digital	13. Elaborar / modificar el memorando. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de memorando a generar 2. Elaborar / modificar la memorando. 3. Finalizar memorando Notas: - Los memorandos siempre deben ser visados por el Coordinador Legal - El expediente se adjunta al memorando.	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Memorando	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal	Resultado negativo para la consulta interna	Digital	14. Determinar si se sugiere conciliación - Si se sugiere conciliación: Ir a la actividad 16 - Si no se sugiere conciliación: Ir a la actividad 15	1. Revisar la información del expediente 2. Determinar si se sugiere conciliación	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Resultado positivo para la conciliación / Resultado negativo para la conciliación	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Resultado negativo para la conciliación / proyecto de resolución rechazado con observaciones / Memorando de respuesta a cosulta interna registrado en el sistema / Acta firmada	Digital	15. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de trámite o proyecto de resolución final - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 29 - Si no tiene revisor asignado y solicita revisión: Ir a la actividad 29 - Si no tiene revisor asignado y no solicita revisión: Ir a la actividad 32	1. Seleccionar la plantilla de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución. 3. Finalizar la resolución Notas: - Se selecciona la plantilla según el tipo de resolución que se emite. Asimismo se registran los siguientes datos: a. Tipo Resolución(Trámite o Final) b. Sentido por reclamo (Fundado, infundando, otros) c. Requiere Carta Cumplimiento d. Otros - En la creación de una nueva resolución (Tras haber sido rechazado en sala colegiada), el asistente legal ingresa los cambios solicitados o los votos singulares o en discordia de los vocales sobre el proyecto de resolución rechazado, de ser el caso. - En caso de emitir una resolución de trámite, el sistema realiza el cálculo de la nueva fecha de vencimiento (Si aplica). Se selecciona el tipo de resolución de trámite, estas pueden ser: a. Inadmisible b. Solicitar c. Ampliar d. Solicitar y ampliar - Para las resoluciones de trámite que aplique, se debe registrar el plazo otorgado. - Los nuevos plazos se contabilizan desde la notificación a la parte correspondiente. - De ser necesario, se puede incluir reclamos o corregir los datos de los reclamos registrados. - El asistente legal puede seleccionar una plantilla distinta a la propuesta por el sistema.	Usuario	Asistente Legal	Las resoluciones de Trámite pueden modificar los plazos de resolución de los expedientes	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal / Sala Unipersonal / Sala Colegiada
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Resultado positivo para la conciliación / Carta rechazada con observaciones / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	16. Elaborar / modificar carta de conciliación. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta Notas: - El asistente legal ingresa los siguientes datos: a. Fecha y hora de conciliación b. Vía (Presencial o Virtual) - La carta de conciliación, siempre es revisada por el Coordinador Legal	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documentación analizada / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	17. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de aclaración. Ir a la Actividad 29	1. Seleccionar el tipo de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución 3. Finalizar la resolución	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión / Asistente Legal / Sala Unipersonal Sala Colegiada	Documentación analizada / Proveído rechazado con observaciones	Digital	18. Elaborar / modificar el proveído de anulación de la resolución. Ir a la Actividad 32	1. Seleccionar el tipo de proveído a generar 2. Elaborar / modificar el proveído de anulación de resolución 3. Finalizar el proveído de anulación de resolución Notas: - El Asistente Legal selecciona el motivo de anulación de resolución. - De manera automática, el sistema bloquea la notificación de la resolución a anular	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proveído de anulación de resolución	Digital	Sala Unipersonal / Sala Colegiada
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión / Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documentación analizada / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	19. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de enmienda - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 29 - Si no tiene revisor asignado y solicita revisión: Ir a la actividad 29 - Si no tiene revisor asignado y no solicita revisión: Ir a la actividad 32	1. Seleccionar el tipo de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución 3. Finalizar la resolución	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal / Sala Unipersonal / Sala Colegiada
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión / Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documentación analizada / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	20. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución 3. Registrar si requiere carta de cumplimiento o no 4. Finalizar la resolución Notas: - Estas resoluciones son revisadas específicamente por el Coordinador Legal	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal	Documentación analizada	Digital	21. Registrar que no se requiere respuesta y el motivo. FIN	1. Registrar que la información reibida no requiere respuesta 2. Registrar el motivo 3. Finalizar	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Motivo registrado	Digital	-
Asistente Legal	Documentación analizada	Digital	22. Programar cita - Si existe correo electrónico disponible: Ir a la actividad 42 - Si no existe correo electrónico disponible: Ir a la actividad 29	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o digital) 5. Finalizar agendamiento Notas: - En caso hubiera dirección de correo electrónico disponible, el sistema enviará automáticamente la comunicación por dicho medio. - En caso no hubiera dirección de correo electrónico disponible, se generará la carta de manera automática, la cual seguira la ruta de vistos y firmas	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Cita programada/ Correo / Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal / Asistente Legal / Usuario
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación analizada / Carta rechazada con observaciones	Digital	23. Elaborar / modificar la carta de respuesta al usuario / EO. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta 3. Finalizar la carta	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor / Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documentación analizada / Proyecto de resolución rechazado con observaciones	Digital	24. Elaborar / modificar el proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ. Ir a la actividad 29	1. Seleccionar el tipo de resolución a generar 2. Elaborar / modificar la resolución 3. Registrar si requiere carta de cumplimiento o no 4. Finalizar la resolución Notas: - Estas resoluciones son revisados específicamente por el Coordinador Legal	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando rechazado con observaciones	Digital	25. Modificar el Memorando de derivación. Ir a la actividad 29	1. Revisar observaciones recibidas 2. Modificar documento 3. Finalizar documento	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Memorando	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta rechazada con observaciones	Digital	26. Modificar la Carta de requerimiento de cumplimiento. Ir a la actividad 29	1. Revisar observaciones recibidas 2. Modificar documento 3. Finalizar documento	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando rechazado con observaciones	Digital	27. Modificar el Memorando a Procuraduría Pública. Ir a la actividad 29	1. Revisar observaciones recibidas 2. Modificar documento 3. Finalizar documento	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Memorando	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Coordinador Legal / Revisor / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta rechazada con observaciones	Digital	28. Modificar la carta de cita	1. Revisar observaciones recibidas 2. Modificar documento 3. Finalizar documento	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal	Carta / Memorando / Proyecto de resolución / Proveído	Digital	29. Revisar la resolución / proveído / carta / memorando - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 30 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 31	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Revisor / Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento revisado	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Coordinador Legal / Revisor	Documento revisado	Digital	30. Rechazar el documento e indicar observaciones - Para proveído de anulación / encauzamiento de expediente rechazado por un error en el documento: Ir a la actividad 9 - Para proveído de anulación / encauzamiento de expediente rechazado porque no corresponde emitir un proveído: Ir a la actividad 10 - Para memorando de consulta interna: Ir a la actividad 13 - Para resolución de trámite / final rechazada porque requiere cursar memorando de consulta interna a otra área: Ir a la actividad 13 - Para resolución de trámite / final rechazada por un error en el documento: Ir a la actividad 15 - Para resolución de trámite / final rechazada para sugerir audiencia de conciliación: Ir a la actividad 16 - Para carta de conciliación: Ir a la actividad 16 - Para resolución de aclaración: Ir a la actividad 17 - Para resolución de enmienda: Ir a la actividad 19 - Para resolución de nulidad del acto administrativo: Ir a la actividad 20 - Para carta de respuesta a usuarios / EO: Ir a la actividad 23 - Para resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial: Ir a la actividad 24 - Para memorando de derivación: Ir a la actividad 25 - Para carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 26 - Para memorando a procuraduría pública: Ir a la actividad 27 - Para carta de cita: Ir a la actividad 28	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Revisor / Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Memorando rechazado con observaciones/ Carta rechazada con observaciones/ Proyecto de resolución rechazado con observaciones/ Proveído rechazado con observaciones	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal / Revisor	Documento revisado	Digital	31. Aprobar el documento - Para resoluciones: Ir a la actividad 32 - Para proveídos / cartas / memorandos: Ir a la actividad 38	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento en caso corresponda Notas: - Se visan todos los documentos excepto las resoluciones - Una vez aprobado el proyecto de resolución (por única vez), el sistema realiza la asignación automática a Sala Unipersonal o Colegiada con sesión programada. - El sistema no asigna resoluciones a salas sin sesiones programadas. - El sistema realiza la asignación según las reglas de negocio vigentes y al balanceo de carga (Distribución equitativa) - El sistema verifica la cantidad mínima y máxima de expedientes por sesión según lo configurado - El Coordinador Legal tiene la posibilidad de retirar expedientes de la sala antes que sean resueltos	Usuario	Revisor / Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento aprobado / Documento visado	Digital	Sala Unipersonal / Sala Colegiada / Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal / Coordinador Legal / Revisor	Documento aprobado / Documento visado / Proveído de anulación de resolución	Digital	32. Revisar la resolución / proveído de anulación de resolución - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 33 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 34	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Sala Unipersonal / Sala Colegiada	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	1. Revisar con anterioridad, a través del sistema, los proyectos de resolución programados para una sesión venidera, sin necesidad de firmar. 2. El vocal podrá registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión.	Documento revisado	Digital	Sala Unipersonal / Sala Colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documento revisado	Digital	33. Rechazar el documento e indicar observaciones - Para resolución de trámite / final rechazada por un error en el documento: Ir a la actividad 15 - Para resolución de trámite / final rechazada para sugerir audiencia de conciliación: Ir a la actividad 16 - Para resolución de aclaración: Ir a la actividad 17 - Para proveído de anulación de resolución: Ir a la ctividad 18 - Para resolución de enmienda: Ir a la actividad 19 - Para resolución de nulidad del acto administrativo: Ir a la actividad 20 - Para resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial: Ir a la actividad 24	1. Rechazar el documento e indicar observaciones Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Sala Unipersonal / Sala Colegiada	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de resolución rechazado con observaciones/ Proveido rechazado con observaciones	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal / Sala Colegiada	Documento revisado	Digital	34. Aprobar y firmar el documento - Para resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial: Ir a la actividad 29 En paralelo, para todos los documentos: - Ir al proceso P02.4. Elaboración del Acta de Sesión. FIN - Para proveído de anulación de resolución: Ir a la actividad 15 - Para resoluciones: Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos Una vez realizada la notificación de las resoluciones: - Para resolución de trámite: Ir a la actividad 35 - Para resolución de aclaración / enmienda: FIN - Para resolución final de un expediente de RA con materia no reclamable (bloqueo injustificado de equipo): Ir a la actividad 29 - Para Resolución de nulidad declarada por el PJ: Ir a la actividad 29 - Para resolución final de un expediente RQJ y RA (todas las materias menos materia no reclamable (bloqueo injustificado de equipo) que no requiera carta de cumplimiento/ resolución de nulidad del acto administrativo que no requiera carta de cumplimiento / resolución de nulidad declarada por el PJ que no requiera carta de cumplimiento: FIN - Para resolución final de un expediente RQJ y RA (todas las materias menos materia no reclamable (bloqueo injustificado de equipo) que requiera carta de cumplimiento/ resolución de nulidad del acto administrativo que requiera carta de cumplimiento / resolución de nulidad declarada por el PJ que requiera carta de cumplimiento y la Empresa Operadora no presentó la carta de cumplimiento: Ir a la actividad 29 - Para resolución final de un expediente RQJ y RA (todas las materias menos materia no reclamable (bloqueo injustificado de equipo) que requiera carta de cumplimiento/ resolución de nulidad del acto administrativo que requiera carta de cumplimiento / resolución de nulidad declarada por el PJ que requiera carta de cumplimiento y la Empresa Operadora sí presentó la carta de cumplimiento: Ir a la actividad 37	1. Aprobar el documento 2. Aplicar la firma electrónica sobre el documento Notas: - Salas Unipersonales: firma el vocal asignado en la fecha de sesión programada. - Salas Colegiadas: Los vistos y firma de la resolución deben realizarse en la misma fecha de sesión. - En caso no se firmara una resolución en la sesión programada por algún vocal de sala colegiada en la fecha programada de sesión, este documento se asigna para la siguiente sesión donde deberán visar o firmar nuevamente todos los miembros de la sala colegiada. - El sistema sólo habilitará los vistos y firmas en las fechas de sesión a las resoluciones asignadas. - Para Salas Colegiadas, los miembros de la sala que lo requieran, pueden visar el acta de sesión. Asimismo firma el presidente y aquel vocal que tenga un voto singular o en discordia. - El sistema permite revisar con anterioridad los proyectos de resolución programados para una sesión venidera (Sin necesidad de firmar). - El vocal podrá registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión. - En caso no se firmara una resolución en la sesión programada, esta se asigna a la siguiente sesión. - Sólo al emitir un proveído de anulación se podrá volver a generar un proyecto de resolución en su lugar. Esto aplica únicamente para resoluciones que no han sido notificadas. - Para las resoluciones de nulidad declaradas por el Poder Judicial, el sistema crea de manera automática el memorando a Procuraduría Pública y lo envía para firma. En el memorando, se remite la resolución firmada. Luego de la notificación de la resolución, el sistema crea de manera automática el memoranod a Procuraduría Pública remitnedo los cargos de notificación. - Para proveídos de anulación de resolución, el proveído se carga al expediente y se continúa con la elaboración de la resolución correcta - Según la materia y submateria, el sistema crea el memorandp a DAPU de forma automática. Al memorando se ajdunto expediente y resolución final. - Cuando es necesario la presentación de la carta de cumplimiento y ésta no haya sido presentada y el plazo ya hubiese venciod, el sistema genera la carta de requerimiento de cumplimiento. - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sala Unipersonal / Sala Colegiada	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	Pasado 15 días hábiles de emitida la resolución, se genera por única vez, una "Carta de requerimiento de cumplimiento", en caso la empresa operadora no haya remitido información.	Documento firmado / Cargos de notificación	Digital	Revisor / Coordinador Legal / P02.4. Elaboración del Acta de Sesión / P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos / Asistente Legal
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Cargos de notificación	Digital	35. Verificar si la notificación de resolución de trámite es correcta - Si la notificación se realizó correctamente, luego de vencido el plazo de respuesta de la EO y usuario, : Ir a la actividad 10 - Si la notificación nose realizó correctamente: Ir a la actividad 36	1. Seleccionar el expediente 2. Seleccionar y visualizar cargos de notificación 3. Corroborar la correcta notificación de la resolución	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Verificación positiva de la notificación / Verificación negativa de la notificación	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Verificación negativa de la notificación	Digital	36. Solicitar nueva notificación del documento. Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	1. Registrar invalidez de la notificación revisada 2. Detallar observaciones 3. Finalizar solicitud	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Solicitud de nueva notificación	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos / Asistente Legal	Documentación analizada / Cargos de notificación	Digital	37. Revisar evidencias y registrar resultado en el sistema. FIN	1. Analizar la documentación presentada por al EO 2. Registrar el análisis del cumplimiento Notas: - Tras la recepción de la carta de cumplimiento, el sistema realiza la asignación automática al Asistente Legal Resolutor del expediente. - En caso el Asistente Legal Resolutor se encuentre inactivo, el sistema realiza la asignación a otro Asistente Legal según las reglas de negocio configuradas para este fin. - El Asistente Legal registra los siguientes datos: a. Cumplimiento (SI/NO/INEJECUTABLE) b. Sustento de Cumplimiento c. Observaciones de incumplimiento d. Oportunidad de presentación de la carta de cumplimiento (Antes del req. / Después del req.)	Usuario	Asistente Legal	Una vez notificada la resolución, la EO cuenta con 15 días para acreditar el cumplimiento. En caso de no acreditar el cumplimiento en dicho plazo, la EO cae en "Incumplimiento" y se le envía una carta de requerimiento, otorgándole 5 días adicionales para la presentación de la documentación	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. El asistente legal registra en el sistema, si cumplió / no cumplió / inejecutable; así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación de la carta de cumplimiento (Sólo aplica para fundados, parcialmente fundados u otro determinado por el asistente legal.) 2. El plazo para la respuesta a la carta de requerimiento de cumplimiento, por parte de la EO, es de 5 días hábiles.	Análisis del cumplimiento registrado en el sistema	Digital	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
Revisor / Coordinador Legal	Proveídos / Cartas / Memorandos	Digital	38. Revisar proveído / carta / memorando - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 39 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 40	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento revisado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento revisado	Digital	39. Rechazar el documento e indicar observaciones - Para proveído de anulación / encauzamiento de expediente rechazado por un error en el documento: Ir a la actividad 9 - Para proveído de anulación / encauzamiento de expediente rechazado porque no corresponde emitir un proveído: Ir a la actividad 10 - Para memorando de consulta interna: Ir a la actividad 13 - Para carta de conciliación: Ir a la actividad 16 - Para carta de respuesta a usuarios / EO: Ir a la actividad 23 - Para memorando de derivación: Ir a la actividad 25 - Para carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 26 - Para memorando a procuraduría pública: Ir a la actividad 27 - Para carta de cita: Ir a la actividad 28	1. Rechazar el documento e indicar observaciones Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Memorando rechazado con observaciones/ Carta rechazada con observaciones/ Proveido rechazado con observaciones	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento revisado	Digital	40. Aprobar y firmar el documento - Para proveídos y cartas: Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos - Para proveído de encauzamiento: Ir a la actividad 10 - Para memorandos a Procuraduría Pública y memorando de derivación: FIN - Para proveído de anulación de expediente: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Para memorando de consulta interna: Ir a la actividad 41 - Para carta de invitación a audiencia de conciliación: Ir a la actividad 44 - Para carta de programación de cita: Ir a la actividad 42 - Para carta de respuesta a usuarios / EO: FIN - Para carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 37	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - El sistema numera e incrusta fecha y firma en la carta y deriva automáticamente al remitente. - El sistema realiza el envío automática de la carta de respuesta a la dirección de correo declarada por el Usuario o Empresa Operadora. - El sistema numera e incrusta fecha y firma en el memorando. - El sistema envía automáticamente el memorando firmado al área que corresponda: a. A Procuraduría Pública se remite adjunto la resolución o los cargos de notificación. b. A Fiscalización se remite adjunto el expediente - El memorando de derivación se adjunta expediente y resolución final - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento firmado / Cargos de notificación	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos / Asistente Legal / P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias / Sala Unipersonal / Sala Colegiada / Coordinador Legal
Otras areas del OSIPTEL	Memorando de respuesta a cosulta interna	Digital	41. Registrar la respuesta del memorando de consulta interna. Ir a la actividad 15	1. Seleccionar el expediente correspondiente 2. Adjuntar la respuesta del memorando 3. Finalizar	Usuario	Asistente Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Memorando de respuesta a cosulta interna registrado en el sistema	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal / P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Cita programada	Digital	42. Realizar cita y firmar acta de cita - Si el acta es electrónica: FIN - Si el acta es física: ir a la actividad 43	Para citas virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes 3. Generar el acta de cita en el sistema (al finalizar la cita) 4. Firmar el acta Para cita presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema 3. Generar el acta de cita en el sistema (al finalizar la cita) 4. Imprimir el acta 5. Firmar el acta Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos - El acta electrónica se adjuntará al expediente - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Asistente Legal	Las actas siempre se adjuntan al expediente	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Acta física firmada / Acta digital firmada	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Acta física firmada	Física	43. Entregar acta firmada en físico a Asistente Administrativo de Archivo. Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Asistente Legal	No	No	No	Cargo de entrega del acta	Digital	P05.1. Archivo de documentación física y expediente electrónico
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Cargos de notificación	Digital	44. Desarrollar audiciencia de conciliación	Para audiencias virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para audiencias presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la audiencia presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos. - El Coordinador Legal y Asistente Legal siempre participan de la aucienca de conciliación. - La audiencia es dirigida por el solicitante de la conciliación (Coordinador Legal o Vocal). - El vocal solo participa cuando el fue el solicitante. - En caso la audiencia sea virtual, es obligatorio grabar la sesión y cargar el video al expediente electrónico.	Usuario	Sala Unipersonal / Sala Colegiada / Coordinador Legal	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Si la audiencia fue virtual, se adjunta en el expediente la grabación de la audiencia	Audiencia atendida	Digital	Coordinador Legal
Sala Uniersponal / Sala Colegiada / Coordinador Legal	Audiencia atendida	Digital	45. Generar y firmar acta de audiciencia En paralelo: - Continuar con la resolución: Ir a la actividad 15 - Tratamiento del acta física de audiencia: Ir a la actividad 46 - Tratamiento del acta digital de audiencia: FIN	1. Generar el acta de audiencia de conciliación en el sistema 2. Imprimir el acta (Sólo para actas físicas) 3. Firmar el acta Notas: - Para actas digitales, siempre Firma Coordinador Legal y, cuando el vocal asiste, firma el Vocal y el Coordinador Legal - Para actas físicas, Firman todos los participantes - El acta electrónica de audiencia se adjunta al expediente - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Coordinador Legal	Las actas siempre se adjuntan al expediente	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	1. El Acta se genera, según día de audiencia. 2. Si el vocal asiste a la audiencia, deberá también firmar el acta	Acta física firmada / Acta digital firmada	Digital	Coordinador Legal / Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador Legal	Acta física firmada	Física	46. Entregar acta firmada en físico a Asistente Administrativo de Archivo. Ir al Proceso P05.1. Archivo de documentación física y expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Coordinador Legal	No	No	No	Cargo de entrega del acta	Físico	P05.1. Archivo de documentación física y expediente electrónico

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de resoluciones erradas	(Cantidad de resoluciones de nulidad del acto administrativo emitidas + Cantidad de resoluciones de enmienda emitidas + Cantidad de proveídos de anulación emitidos) / Cantidad de resoluciones emitidas	Porcentaje	Mensual	Menor o igual al 1%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de apelaciones resueltas (plazo 25dh)	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RA con plazo de 25dh / Número de expedientes resueltos RA con plazo de 25dh	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 20 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de apelaciones resueltas (plazo 15dh)	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RA con plazo de 15dh / Número de expedientes resueltos RA con plazo de 15dh	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 12 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de quejas resueltas	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RQJ / Número de expedientes resueltos RQJ	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 11 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Porcentaje de recursos de apelacón resueltos dos días antes del plazo establecido	Cantidad de recursos de apelación resueltos dos días antes del plazo / Total de recursos de apelación resueltos	Porcentaje	Mensual	Mayor o igual a 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Porcentaje de quejas resueltos en segunda instancia un día antes del plazo establecido	Cantidad de quejas resueltas dos días antes del plazo / Total de quejas resueltas	Porcentaje	Mensual	Mayor o igual a 80%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo de estancia en bandeja de pendientes	Promedio (Día en que la documentación sale de la bandeja de pendientes - Día en que se recibe la documentación en la bandeja de pendientes)	Días hábiles	Diario	De acuerdo al tipo de documento	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Demanda de Resolución de Expedientes	Cantidad de expedientes recibidos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Producción de resolución de Expedientes	Cantidad de expedientes resueltos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
OTIF (Expedientes resueltos en plazo y sin errores) por analista *On Time In Full	(Porcentaje de expedientes resueltos x (1 - Porcentaje de resoluciones erradas) x Porcentaje de expedientes resueltos en plazo) por analista	Porcentaje	Mensual	Mayor o igua al 95%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Cumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU	Cantidad de expedientes resueltos que requieren cumplimiento y este se ha acreditado / Cantidad de expedientes resueltos que requieren cumplimiento	Porcentaje	Mensual	100%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

FOLIO: 1191

Ficha de Proceso Nivel 2

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 3)

FOLIO: 1192

Código:	A3 P02.2	**Versión:**	2
Nombre del Proceso:	Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias		
Objetivo del Proceso:	Verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción de la denuncia hasta la respuesta al usuario		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Practicantes, Especialista Legal de Sanciones, Revisor, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la-Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P01.1 Recepción de Documentación	Solicitudes de denuncia / Documentación adicional	Digital	- Para solicitud de denuncias: Ir a la actividad 1 - Para los proveídos de anulación de expediente sobre una denuncia de resolución TRASU: Ir a la actividad 5 - Para los proveídos de anulación de expediente sobre una denuncia por otro tipo de incumplimiento: Ir a la actividad 6 - Para documentación adicional del usuario cuando la denuncia está cerrada: Ir a la actividad 7 - Para documentación adicional del usuario cuando la denuncia no está cerrada: Ir a la actividad 8 Para solicitudes de cita: Ir a la actividad 12 - Para documentación adicional de la EO: Ir a la actividad 15 1. Analizar la documentación de la denuncia - Si no corresponde aperturar una denuncia y el usuario consignó correo electrónico: Ir a la actividad 2 - Si no corresponde aperturar una denuncia y el usuario no consignó correo electrónico: Ir a la actividad 3 - Si corresponde aperturar una denuncia: Ir a la actividad 4	1. Analizar la documentación de la denuncia Notas: - En la recepción de respuestas por parte de las Empresas Operadoras, estos documentos son cargados, automáticamente, según el nro. de denuncia. - Proveídos de anulación de expediente: Se reciben todos los expedientes de reclamos que corresponden a denuncias. Corresponden a expedientes de apelacion o queja que fueron anulado y corresponde su tramitación como denuncia. - Se realiza la asignación automática de la solicitud de denuncia en función a las reglas de negocio.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación de la denuncia analizada	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Documentación de la denuncia analizada	Digital	2. Responder vía correo elec. al usuario que la denuncia no procede e indicar motivos FIN	1. Registrar que la denuncia no procede 2. Registrar motivos 3. Culminar atención Notas: - El sistema enviará la respuesta al correo electrónico del usuario con los motivos del rechazo - El especialista legal registra en el sistema si requiere derivar la denuncia a DAPU. En caso se derive, también se informará de ello en la comunicación al usuario	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Correo electrónico con respuesta negativa al usuario	Digital	Usuario/ DAPU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Documentación de la denuncia analizada	Digital	3. Elaborar / modificar carta al usuario indicando que la denuncia no procede e indicar motivos - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Dar clic en la opción "denuncia no procede" 2. Seleccionar el tipo de carta a generar 3. Elaborar / modificar la carta. 4. Finalizar la carta Notas: - El especialista legal registra en el sistema si requiere derivar la denuncia a DAPU. En caso se derive, también se informará de ello en la comunicación al usuario	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ DAPU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Documentación de la denuncia analizada	Digital	4. Aperturar el file de denuncia y analizar la información - Para incumplimiento de resoluciones del TRASU: Ir a la actividad 5 - Para otros tipos de incumplimiento: Ir a la actividad 6	1. Dar click en la opción "Denuncia procede" 2. Completar o modificar los campos de ser neesario 3. Analizar la información del caso Notas: - El sistema remite automáticamente un correo electrónico al usuario con la información y número de su denuncia siempre y cuando haya consignado un correo electrónico - De ser necesario, el Especialista modificará los datos de la denuncia que correspondan - Para las denuncias provenientes del set de servicios para Usuarios y EO menores, los datos ya están completos.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Correo electrónico con número de denuncia al usuario/ File de denuncia	Digital	Usuario/ Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	File de denuncia/ Proveídos de anulación de expedientes	Digital	5. Verificar si existe carta de cumplimiento registrada. - Si no existe carta de cumplimiento registrada y la EO se encuentra en el plazo para presentarla: Vencido el plazo, ir a la actividad 5 - Si no existe carta de cumplimiento registrada y la EO no se encuentra en el plazo para presentarla: Ir a la actividad 19 - Si existe carta de cumplimiento registrada pero esta no acredita el cumplimiento o inejecutabilidad de la reolución: Ir a la actividad 6 - Si existe carta de cumplimiento registrada y se acredita el cumplimiento o inejecutabilidad de la reolución: Ir a la actividad 17	1. Seleccionar el expediente del TRASU 2. Verificar si existe carta de cumplimiento registrada. 3. Analizar información de carta de cumplimiento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Las EO cuentan con el plazo normado de 15 días hábiles desde la notificación de la resolución del TRASU para acreditar el cumplimiento de la resolución	Verificación positiva del cumplimiento/ Verificción negativa del cumplimiento	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos/ P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Verificación positiva del cumplimiento / Carta rechazada con observaciones/ Proveídos de anulación de expedientes	Digital	6. Elaborar / modificar carta a la Empresa Operadora requiriendo información - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta de requerimiento de información 3. Finalizar la carta Notas: - El sistema generará la plantilla de la carta con los campos correspondientes de la denuncia. - La carta de requerimiento a la EO incluye la documentación de la denuncia. - En la carta de requerimiento, se incluye el adscrito entregado por usuario.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
P01.1 Recepción de Documentación	Documentación adicional del usuario	Digital	7. Determinar si corresponde reaperturar denuncia y registrarlo en el sistema - Si corresponde reaperturar la denuncia: Ir a la actividad 8 - Si no corresponde reaperturar la denuncia y no requiere responder al usuario: Ir a la actividad 10 - Si no corresponde reaperturar la denuncia y requiere responder al usuario: Ir a la actividad 11	1. Determinar si corresponde reaperturar denuncia 2. Registrar el resultado	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Registro de reapertura de la denuncia / Registro de la no reapertura de la denuncia	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
P01.1 Recepción de Documentación	Documentación adicional del usuario / Registro de reapertura de la denuncia	Digital	8. Revisar la información adicional y seleccionar en el sistema si se requerirá trasladar a la EO - Si requiere trasladar la documentación a la EO: Ir a la actividad 9 - Si no requiere trasladar la documentación a la EO: Ir a la actividad 15	1. Revisar la documentación adicional 2. Seleccionar en el sistema si se requerirá trasladar a la EO	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación adicional revisada	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación adicional revisada / Carta rechazada con observaciones	Digital	9. Elaborar / modificar carta a la EO trasladando la documentación del usuario - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	En caso la empresa operadora no responda carta trasladando información del usuario, no se le enviará una carta reiterativa	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Registro de la no reapertura de la denuncia	Digital	10. Registrar que no requiere respuesta y el motivo. FIN	1. Registrar que no requiere respuesta 2. Registrar el motivo	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Registro de la no respuesta al usuario	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro de la no reapertura de la denuncia / Carta rechazada con observaciones	Digital	11. Elaborar /modificar carta al usuario reiterando el cierre de la denuncia. - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta Notas: - El especialista legal registra en el sistema si requiere derivar el usuario a DAPU. En caso se derive, también se informará de ello en la comunicación al usuario	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ DAPU
P01.1 Recepción de Documentación	Solicitudes de cita	Digital	12. Programar cita en el sistema - Si el usuario consignó dirección de correo electrónico: Ir a la actividad 34 - Si el usuario no consignó dirección de correo electrónico: Ir a la actividad 13	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o digital) 5. Completar el cuerpo del correo (Esta opción estará habilitada en el sistema sólo en caso el usuario hubiera consignado dirección de correo electrónico) 6. Finalizar agendamiento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Cita agendada/ Correo de agendamiento enviado	Digital	Usuario/ Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Cita agendada / Carta rechazada con observaciones	Digital	13. Elaborar/modificar carta informando cita - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Verificación positiva de la notificación	Digital	14. Verificar la respuesta de la Empresa Operadora - Si la EO envió información: Ir a la actividad 15 - Si la EO no envió información: Ir a la actividad 18	1. Revisar la bandeja de respuesta de la EO	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	La EO cuenta con 5 días para responder el requerimiento /reiterativo / traslado de la información del usuario	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Resultado positivo de la verificación de la respuesta a la cartas / Resultado negativo de la verificación de la respuesta a la cartas	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Documentación adicional de la EO / Resultado positivo de la verificación de la respuesta a la cartas	Digital	15. Analizar la información del file de denuncia - Si se requiere realizar una consulta interna a otra área: Ir a la actividad 16 - Si no se requiere realizar una consulta interna a otra área y la información demuestra el cumplimiento o inejecutabilidad: Ir a la actividad 17 - Si no se requiere realizar una consulta interna a otra área y la información no demuestra o demuestra parcialmente el cumplimiento o inejecutabilidad: Ir a la actividad 18	1. Analizar la información del file de denuncia	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Información de la denuncia analizada	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Información del expediente analizada / Memorando de consulta interna rechazado con observaciones	Digital	16. Elaborar/Modificar memorando de consulta interna - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de memorando a generar 2. Elaborar / modificar la memorando. 3. Finalizar el memorando	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Memorando de consulta interna	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Información del expediente analizada / Carta rechazada con observaciones	Digital	17. Elaborar / modificar carta al usuario informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución 3. Finalizar la carta Notas: - Se registra el sentido de evaluación (cumplió / incumplió / inejecutable) así como un detalle del analisis de la denuncia - El file de denuncia se marcará como "cerrado" una vez notificada esta carta.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Resultado negativo de la verificación de la respuesta a la cartas / Información del expedient analizada	Digital	18. Determinar y registrar si corresponde o no reiterar la solicitud de información de cumplimiento - Si no corresponde reiterar la solicitud de información: Ir a la actividad 19 - Si corresponde reiterar la solicitud de información: Ir a la actividad 20	1. Determinar si corresponde o no reiterar la solicitud de información de cumplimiento 2. Registrar el resultado de la evaluación en el sistema Notas: - Sólo se reitera la solicitud de información de cumplimiento una vez para los casos en que la EO no responda la solicitud o responda pero no demuestre el cumplimiento cabal. - La carta reiterativa se genera de manera automática en ambos casos	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Sólo se reitera la solicitud de información de cumplimiento una vez para los casos en que la EO no responda la solicitud o responda pero no demuestre el cumplimiento cabal	Registro de reiteración positivo / registro de reiteración negativo	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro de reiteración negativo / Carta rechazada con observaciones/ Verificacion negativa del cumplimiento	Digital	19. Elaborar / modificar carta al usuario indicando que se evaluará un PAS y registrar el análisis - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta indicando que se evaluará un PAS. 3. Finalizar la carta Notas: - Se ingresa un detalle del analisis de la denuncia la fecha de infracción y datos del análisis del incumplimiento - El file de denuncia -se marcará como "cerrado" una vez notificada esta carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro de reiteración positivo / Carta rechazada con observaciones	Digital	20. Elaborar/ modificar carta reiterando la solicitud de información de cumplimiento - Si el Especialista Legal de Sanciones elaboró el documento: Ir a la actividad 21 - Si un Practicante elaboró el documento y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si un Practicante elaboró el documento y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Carta / Memorando	Digital	21. Visar la carta / memorando - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 22 - Si no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 25	1. Finalizar la carta / memorando 2. Visar la carta / memorando	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Únicamente el Especialista Legal de Sanciones aplica el visto electrónico a las cartas y memorandos que elabora, los practicantes no aplican visto electrónico.	Carta visada / Memorando visado	Digital	Revisor/ Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Carta / Carta visada / Memorando / Memorando visado	Digital	22. Revisar el documento - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 23 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 24	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Revisor	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	Revisor
Revisor	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	23. Rechazar documento y detallar observaciones - Para cartas indicando que la denuncia no procede:Ir a la actividad 3 - Para cartas de requerimiento:Ir a la actividad 6 - Para cartas trasladando información del usuaro a la EO:Ir a la actividad 9 - Para cartas reiterando el cierre de la denuncia:Ir a la actividad 11 - Para cartas Informando cita:Ir a la actividad 13 - Para memorandos de consulta interna :Ir a la actividad 16 - Para cartas informando cumplimiento / inejecutabilidad:Ir a la actividad 17 - Para cartas informando al usuario sobre el PAS:Ir a la actividad 19 - Para cartas reiterativas a la EO:Ir a la actividad 20	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Se podrá generar una versión del documento con control de cambios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - Una vez rechazado, el documento volverá a la bandeja del Especialista Legal de Sanciones/ Practicante	Usuario	Revisor	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada con observaciones / Memorando rechazado con observaciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Revisor	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	24. Visar el documento en el sistema	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento Notas: - Una vez aplicado el visto electrónico, el documento viajará a la bandeja del Coordinador PAS TRASU	Usuario	Revisor	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta visada / Memorando visado	Digital	Coordinador PAS TRASU
Revisor	Carta / Carta visada / Memorando / Memorando visado	Digital	25. Revisar documento - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 26 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 27	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU	Cuando el coordinador no se encuentra disponible, se asigna al reemplazante ingresado en el maestro del personal	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	26. Rechazar documento y detallar observaciones - Para cartas indicando que la denuncia no procede:Ir a la actividad 3 - Para cartas de requerimiento:Ir a la actividad 6 - Para cartas trasladando información del usuaro a la EO:Ir a la actividad 9 - Para cartas reiterando el cierre de la denuncia:Ir a la actividad 11 - Para cartas Informando cita:Ir a la actividad 13 - Para memorandos de consulta interna :Ir a la actividad 16 - Para cartas informando cumplimiento / inejecutabilidad:Ir a la actividad 17 - Para cartas informando al usuario sobre el PAS:Ir a la actividad 19 - Para cartas reiterativas a la EO:Ir a la actividad 20	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Se podrá generar una versión del documento con control de cambios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - Una vez rechazado, el documento volverá a la bandeja del Especialista Legal de Sanciones/ Practicante	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada con observaciones / Memorando rechazado con observaciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Coordinador PAS TRASU	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	27. Visar el documento en el sistema	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento Notas: - Una vez aplicado el visto electrónico, el documento viajará a la bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta visada / Memorando visado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta visada / Memorando visado	Digital	28. Revisar el documento - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 29 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 30	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	29. Rechazar documento y detallar observaciones - Para cartas indicando que la denuncia no procede:Ir a la actividad 3 - Para cartas de requerimiento:Ir a la actividad 6 - Para cartas trasladando información del usuaro a la EO:Ir a la actividad 9 - Para cartas reiterando el cierre de la denuncia:Ir a la actividad 11 - Para cartas Informando cita:Ir a la actividad 13 - Para memorandos de consulta interna :Ir a la actividad 16 - Para cartas informando cumplimiento / inejecutabilidad:Ir a la actividad 17 - Para cartas informando al usuario sobre el PAS:Ir a la actividad 19 - Para cartas reiterativas a la EO:Ir a la actividad 20	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - Se podrá generar una versión del documento con control de cambios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - Una vez rechazado, el documento volverá a la bandeja del Especialista Legal de Sanciones/ Practicante	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada con observaciones / Memorando rechazado con observaciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta revisada / Memorando revisado	Digital	30. Firmar el documento. - Para memorandos de consulta interna: Ir a la actividad 31 - Para cartas: Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos. Luego continuar con la actividad 32	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - Una vez firmado, se informará de la firma al Especialista Legal / Practicante, al revisor y al Coordinados PAS TRASU - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta firmada / memorando firmado / Cargos de notificacion de las cartas / Memorando derivado	Digital	Coordinador PAS TRASU/ P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos / Área consultada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Área consultada	Respuesta al memorando de cosulta interna	Digital	31. Ingresar respuesta a memorando de consulta interna. Ir a la actividad 15	1. Seleccionar el expediente 2. Cargar el memorando de respuesta 3. Finalizar el registro de la respuesta Notas: - Los memorando de consulta interna son adjutandos al file de denuncia por el Coordinador PAS	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Se debe ingresar respuesta a memorando de consulta interna al recibir la respuesta.	Respuesta al memorando registrada	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Cargos de notificacion	Digital	32. Verificar que la notificación se haya realizado correctamente - Si la notificación no se realizó correctamente y no requiere modificar la carta: Ir a la actividad 33 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta indicando que la denuncia no procede: Ir a la actividad 3 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta de requerimiento: Ir a la actividad 6 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta trasladando información del usuario a la EO: Ir a la actividad 9 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta reiterando el cierre de la denuncia: Ir a la actividad 11 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta informando cita: Ir a la actividad 13 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta informando cumplimiento / inejecutabilidad: Ir a la actividad 17 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta informando al usuario sobre el PAS: Ir a la actividad 19 - Si la notificación no se realizó correctamente y se requiere modificar la carta reiterativa a la EO: Ir a la actividad 20 - Si la notificación se realizó correctamente de las cartas reiterando cierre de denuncia o Informando que la denuncia no procede: FIN - Si la notificación se realizó correctamente de la carta informando cita: Ir a la actividad 34 - Si la notificación se realizó correctamente de la carta de requerimiento, reiterativa a la EO o trasladando información del usuario a la EO: Ir a la actividad 14 - Si la notificación se realizó correctamente de la carta informando al usuario sobre el PAS o informando cumplimiento o inejecutabilidad: Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Seleccionar los cargos de notidicación 2. Corroborar la correcta notificación 3. Registrar la confirmación o error en la notificación Notas: - El Especialista Legal verifica que la notificación se realizó correctamente. En caso no se realice correctamente, es posible modificar la carta y reiniciar flujo de firmas.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Verificación positiva de la notificación / Verificación negativa de la notificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes / Coordinador PAS TRASU / P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Verificación negativa de la notificación	Digital	33. Reenviar solicitud de notificación. Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos. Luego continuar con la actividad 32	1. Registrar el motivo de observación en los cargos de notificación 2. Finalizar observación Notas: - Al finalizar las observaciones, el sistema deriva la solicitud de notificación al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Usuario	Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Solicitud de notificación registrada	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
Especialista Legal de Sanciones/ Practicantes	Verificación positiva de la notificación / Cita generada	Digital	34. Desarrollar cita	Para citas virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para cita presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Las citas se realizan en el día agendado	Cita atendida	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Cita atendida	Digital	35. Generar y firmar acta - Si la modalidad de la cita fue presencial: Ir a la actividad 36 - Si la modalidad de la cita fue virtual: FIN	1. Generar el acta de cita en el sistema 2. Imprimir el acta (Sólo para citas presenciales) 3. Firmar el acta Notas: - Para citas presenciales: Todos los participantes de la cita deben firmar el acta - Para citas virtuales: Sólo el Coordinador PAS o su reemplazante debe firmar el acta - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. Para citas presenciales: Todos los participantes deben firmar el acta. 2. Para citas virtuales: Sólo el Coordinador PAS o su reemplazante debe firmar el acta.	Acta digital firmada / Acta física firmada	Físico	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Acta física firmada	Físico	36. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo. Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Coordinador PAS TRASU	No	No	No	Acta entregada a archivo	Físico	P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de atención de denuncias	Sumatoria de días invertidos (Fecha de "cierre" de la denuncia expediente - Fecha de apertura de expediente denuncai) en la atención de todas las denuncias del período / Número de denuncias atendidas en el período	Días	Mensual	≤ 15 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Efectividad en la elaboración de las cartas (sólo actividades 17 y 19)	Cartas rechazadas por el Coordinador PAS TRASU / Total de cartas enviadas para revisión	Porcentaje	Mensual	Menor o igual al 15%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
% de denuncias atendidas en el plazo máximo de 15 días hábiles	denuncias atendidas en un máximo de 15 días hábiles / total de denuncias atendidas	Porcentaje	Mensual	Mayor o igua a 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Tiempo de estancia en bandeja de pendientes	Promedio (Día en que la documentación sale de la bandeja de pendientes - Día en que se recibe la documentación en la bandeja de pendientes)	Días hábiles	Diario	Menor a un día hábil	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Solicitudes rechazadas	Cantidad de solicitudes de denuncia rechazadas / Cantidad de solicitudes de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	≤ 15%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Demanda de Denuncias	Cantidad de Denunciasrecibidas por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción Denuncias	Cantidad de Denuncias resueltas por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Detección de incumplimiento de actos en primera instancia	Cantidad de denuncias sobre actos de la Empresa Operdora en primera instancia con incumplimiento / Cantidad de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	100%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Detección de incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU	Cantidad de denuncias sobre resoluciones del TRASU con incumplimiento / Cantidad de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	0%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 3)

FOLIO: 1201

Código:	A3 P02.3	**Versión:**	2
Nombre del Proceso:	Revisión de Casos Especiales		
Objetivo del Proceso:	Determinar la existencia de infracción administrativa en los casos derivados al TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción del caso especial a la Secretaria Técnica de Solución de Reclamos hasta la evaluación de posible PAS		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU, Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P01.1 Recepción de Documentación/ Usuarios del OSIPTEL (puede ser recibido de distintas fuentes)	Solicitud de apertura de caso especial	Físico/ Digital	.Para respuestas a cartas de requerimiento: Ir a la actividad 12 - Para apertura de casos especiales: Ir a la actividad 1 1. Revisar y analizar la información del caso recibido - Si el caso no procede: Ir a la actividad 2 - Si el caso procede: Ir a la actividad 3	1. Revisar la información recibida Notas: - Los casos especiales pueden ser recibidos de distintas maneras (Correos electrónicos, cartas, entre otros)	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Solicitud de apertura de caso especial conforme/ Solicitud de apertura de caso especial no conforme	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Solicitud de apertura de caso especial no conforme	Físico/ Digital	2. Responder que no procede el caso especial a solicitante. FIN	1. Responder que no procede el caso especial a solicitante Notas: - Los casos especiales pueden ser respondidos según como fueron recibidos o por un medio y forma especificado en la solicitud del mismo (Correos electrónicos, cartas, informes, entre otros)	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Solicitud de apertura de caso especial rechazada / Carta o correo electrónico de repsuesta	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Solicitud de apertura de caso especial conforme	Físico/ Digital	3. Registrar caso especial en sistema	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Registrar el nuevo caso especial en el sistema Notas: - Se registra toda la información recibida del usuario. - Es posible adjuntar imágenes o documentos recibidos del caso	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Caso especial	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Caso especial	Digital	4. Responder la atención del caso al solicitante	1. Elaborar la respuesta por el medio y forma que aplique al caso	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta o correo electrónico de respuesta (Caso Especial)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones/ Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Caso Especial	Digital	5. Elaborar / Modificar la carta de requerimiento a la Empresa Operadora	1. Elaborar / modificar la carta de respuesta al solicitante 2. Visar la carta 3. Dar clic a "Confirmar"	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de requerimiento	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga	Digital	6. Revisar la carta - Si no es conforme: Ir a la actividad 7 - Si es conforme: Ir a la actividad 8	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Seleccionar, abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta conforme/ Carta no conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Carta no conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	7. Rechazar el documento e indicar observaciones - Si es una carta de requerimiento: Ir a la actividad 5 - Si es una carta reiterativa: ir a la actividad 14 - Si es una carta de respuesta a prórroga: Ir a la actividad 13	1. Registrar las observaciones, completando los siguientes campos: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones 2. Dar clic a "Rechazar" 3. El sistema deriva a la bandeja "Solicitud de Caso Especial" Notas: - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	8. Aprobar y visar el documento	1. Dar clic a "Aprobar y Visar" Notas: - El sistema aplica el visto electrónico sobre el documento - El sistema deriva el documento a la bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta visada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta visada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/Carta de respuesta a prórroga)	Digital	9. Revisar la carta - Si es no es conforme: Ir a la actividad 10 - Si es conforme: Ir a la actividad 11	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta conforme/ Carta no conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta no conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/Carta de respuesta a prórroga)	Digital	10. Rechazar el documento e indicar observaciones - Si es una carta de requerimiento: Ir a la actividad 5 - Si es una carta reiterativa: ir a la actividad 14 - Si es una carta de respuesta a prórroga: Ir a la actividad 13	1. Registrar las observaciones, completando los siguientes campos: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones 2. Dar clic a "Rechazar" Notas: - De ser necesario, se puede generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones.	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta rechazada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/Carta de respuesta a prórroga)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta conforme (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/ Carta de respuesta a prórroga)	Digital	11. Aprobar y firmar la carta. Ir al proceso P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos - Luego de 5 días hábiles, Si el tipo de carta es Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa: Ir a la actividad 12 - Luego del plazo de prorroga, Si el tipo de carta es Carta de Respuesta Otorgando Prorroga: Ir a la actividad 12 - Si el tipo de carta es Carta de Respuesta Denegando Prorroga: Ir a la actividad 15	1. Dar clic a "Aprobar y Visar" Notas: - El sistema deriva la carta al proceso P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El Plazo que tiene una EO para responder una carta de requerimiento de información por un caso especial es de cinco (5) días hábiles.	Carta firmada (Carta de requerimiento/ Carta de reiteración/Carta de respuesta a prórroga)	Digital	P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos Especialista Legal de Sanciones
P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos	Respuesta a carta de requerimiento	Digital	12. Verificar la respuesta de la empresa operadora - Si corresponde a una Solicitud de Prorroga: Ir a la actividad 13 - Si corresponde a una Respuesta parcial/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (1era vez) y Si corresponde enviar reiterativo: Ir a la actividad 14 - Si corresponde a una Respuesta parcial/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (1era vez) y Si no corresponde enviar reiterativo: Ir a la actividad 15 - Si corresponde a una Respuesta completa/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo): Ir a la actividad 15	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Verificar la respuesta de la EO	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta Verificada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Carta Verificada(Solicitud de prórroga)	Digital	13. Elaborar/Modificar carta de respuesta a prorroga al requerimiento de información. Ir a la actividad 6	1. Seleccionar plantilla que corresponda 3. Dar clic a "Generar Plantilla" 2. Elaborar / modificar el documento 3. Finalizar el documento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de respuesta a prórroga		Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Carta Verificada (Sin respuesta a la carta de requerimiento (1era vez)/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo)) /Respuesta parcial)	Digital	14. Elaborar / modificar carta reiterando el requerimiento de información. Ir a la actividad 6	1. Seleccionar plantilla que corresponda 3. Dar clic a "Generar Plantilla" 2. Elaborar / modificar el documento 3. Finalizar el documento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Sólo se envía la carta de reiteración por una única vez; ya sea porque la EO no respondió o porque respondió parcialmente.	Carta reiterativa	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta Verificada (Respuesta completa/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo))	Digital	15. Analizar la información y determinar si es un infracción sancionable y registrarlo en el sistema - Si no corresponde a una infracción: Ir a la actividad 16 - Si corresponde a una infracción:-Ir al P04.2, Imposición de Sanciones del TRASU (1ra intancia). FIN	1. Analizar la información del caso 2. Determinar si el caso evidencia una infracción 3. Registrar el resultado en el sistema Notas: - Se selecciona el tipo de infracción incurrida (en caso aplique) - En caso no se haya incurrido en alguna infracción, el Especialista Legal ingresa los sustentos correspondientes	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Caso corresponde a una infracción/ Caso no corresponde a una infracción (Respuesta completa/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo))	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Caso corresponde a una infracción (Respuesta completa/ Sin respuesta a la carta de requerimiento (con reiterativo))	Digital	16. Comunicar al solicitante que el caso no corresponde a una infracción. FIN	1. Comunicarse con el solicitante, por el medio que corresponda al caso, informándole que no corresponde a una infracción	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Respuesta sobre el caso presentado	Digital	Solicitante

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de atención de casos especiales	Sumatoria de días invertidos (Fecha de registro del resultado en el sistema - fecha de registro del caso especial) en la atención de todos los casos especiales / Número de casos especiales atendidas en el período	días	Semestral	Menor o igual a 20 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Demanda de Casos Especiales	Cantidad de Casos Especiales recibidos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción de Casos Especiales	Cantidad de Casos Especiales resueltos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Media		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Media		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 3)

Código:	A3 P02.4.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Elaboración del Acta de Sesión		
Objetivo del Proceso:	Gestionar las actas de sesiones debidamente generadas, corregidas, revisadas y aprobadas.		
Alcance del Proceso:	Inicia con la creación de un acta de sesión y termina con la firma de las mismas por parte del Vocal		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Coordinador Legal y Vocales		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento Interno del TRASU / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resoluciones firmadas el día de sesión	Digital	1. Generar y revisar el acta de sesión - Si se identifican errores en el acta y Si los tipos de errores identificados son errores en las resoluciones firmadas: Ir a la actividad 2 -Si se identifican errores en el acta y Si los tipos de errores identificados son errores en el acta generada: Ir a la Actividad 3 -Si no se identifican errores en el acta: Ir a la actividad 4	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Ingresar a la bandeja "Actas de Sesión" 3. Revisar las actas, tanto la forma del documento como el contenido del mismo 4. Dar clic a "Generar"	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. La generación del acta de sesión se realiza al final del día 2. El ID del proceso del acta de sesión se crea al final del día de sesión	Actas con errores/ Actas sin errores (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Actas con errores (Actas de Sesión)	Digital	2. Registrar los resoluciones afectadas - En Paralelo: Ir al proceso P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones e Ir a la actividad 4	1.Registrar los errores en las resoluciones firmadas 2. Dar clic a "Registrar" Notas: - El sistema realiza las siguientes actividades: a. Al registrar los errores, se registra el error identificado y la acción a realizar b. De manera automática, se bloquean las notificaciones pendientes de las resoluciones erradas	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		Registro de resoluciones afectadas (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal/ P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Coordinador Legal	Actas con errores (Actas de Sesión)	Digital	3. Modificar errores identificados	1. Modificar o levantar las observaciones de las actas: a. Registrar reclamos con la información correspondiente así como el sentido del voto b. Modificar o eliminar los datos de los reclamos y el sentido de los votos y corregir	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		Actas con errores modificados (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Actas sin errores/ Actas con errores modificados (Actas de Sesión)	Digital	4. Concluir y firmar el acta	1. Dar clic a "Concluir y Firmar" Notas: - El sistema deriva las actas firmadas a la bandeja del Vocal para firma y emite alerta al Vocal - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)		Acta de sesión firmada por Coordinador Legal (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal (Actas de Sesión)	Digital	5. Revisar el acta - Si no es conforme el acta. Ir a la actividad 6 - Si es conforme el acta: Ir a la actividad 7	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Ingresar a la bandeja "Actas de Sesión a Firmar (Vocal)" 3. Revisar las actas generadas, se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Vocal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)		~~A~~cta conforme/ ~~A~~cta no conforme (Acta de Sesión)	Digital	Vocal
Vocal	~~A~~cta no conforme (Acta de Sesión)	Digital	6. Rechazar y detallar observaciones - Ir a la actividad 8	1. Registrar el detalle de las observaciones encontradas 2. Dar clic a "Rechazar" Notas: - El sistema emite alerta al Coordinador Legal respecto al acta observada	Usuario	Vocal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)		Acta rechazada (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Vocal	Acta conforme (Acta de Sesión)	Digital	7. Firmar el acta. FIN	1. Dar clic a "Firmar" Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Vocal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El Vocal podrá firmar el acta de sesión a más tardar en la siguiente sesión programada 2. En el caso de una sala colegiada, el acta la firman los 3 vocales a más tardar en la siguiente sesión programada. 3. Se revisa si existen votos en discordia o singular, los mismos que deben quedar registrados en el acta 4. En caso de Sala colegiada, se actualiza el estado del proceso una vez que ha sido firmado por los tres vocales	Acta firmada (Acta de Sesión)	Digital	Vocal
Vocal	Acta rechazada (Acta de Sesión)	Digital	8. Revisar observaciones - Si se identifican errores en el acta y Si los tipos de errores identificados son errores en las resoluciones firmadas: Ir a la actividad 2 -Si se identifican errores en el acta y Si los tipos de errores identificados son errores en el acta generada: Ir a la Actividad 3	1. Ingresar al Sistema de Solución de Reclamos 2. Ingresar a la bandeja "Actas Observadas por el Vocal" 3. Revisar la tipología de las observaciones recibidas	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		Actas con errores (Actas de Sesión)	Digital	Coordinador Legal

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
% Actas sin erorres	Cantidad de actas en donde no se detectaron errores / Total de actas	porcentaje	Mensual	Mayor o igual al 95%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Cantidad promedio de resoluciones por acta	Promedio de la cantidad de resoluciones incluidas en las actas	Cantidad	Mensual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Firmar un acta de sesión con errores	Baja		Media		

Ficha de Proceso Nivel 2

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 3)

FOLIO: 1208

Código:	A3 P03.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos		
Objetivo del Proceso:	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente		
Alcance del Proceso:	El proceso se inicia con la recepción de resoluciones y otros documentos a notificar y termina en la notificación a los involucrados		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Despacho y Secretaria de Tramite Documentario del TRASU		
TUPA (Si / No)	Si		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes	Solicitud de una Notificación Inválida	Digital	***Para un tipo de solicitud de notificación como Solicitud de una Notificación Invalida: Ir a la actividad 1*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a Otros Documentos y Si el medio de notificación es Electrónica y Si no es una Notificación Infructuosa: FIN*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a Otros Documentos y Si el medio de notificación es Física: Ir a la actividad 2*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a Otros Documentos y Si el medio de notificación es Electrónico y Si es una Notificación Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 2*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a Otros Documentos y Si el medio de notificación es Electrónico y Si es una Notificación Infructuosa y Si pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 14*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite fue Edicto: Ir a la actividad 14*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite no fue Edicto y Si el medio de notificación es Electrónica y Si no es una Notificación Infructuosa: FIN*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite no fue Edicto y Si el medio de notificación es Electrónica y Si es una Notificación Infructuosa y Si pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 14*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite no fue Edicto y Si el medio de notificación es Electrónica y Si es una Notificación Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 2*** ***Para un tipo de solicitud de notificación como Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si el tipo de documento a notificar pertenece a una Resolución Final con una Resolución de Trámite Previa y Si la última notificación de la Resolución de Trámite no fue Edicto y Si el medio de notificación es Física: Ir a la actividad 2*** 1. Registrar en el sistema los motivos de que sea inválida y la nueva dirección, de corresponder	1. Ingresar al sistema 2. Registrar en el sistema el detalle del por qué la notificación se considera inválida: a. Tipo de error (Dirección errada o cargo incompleto) b. Nueva dirección a notificar, de corresponder (no reemplaza dirección ingresada inicialmente) Notas: - El sistema actualiza el estado del documento por despachar y enviara la nueva notificacion a la bandeja "Solicitud de Despacho"con la nueva direccion ingresada	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. La solicitud del índice digital del cuaderno auxiliar de un expediente de Apelación y Queja se creará luego de que la respuesta a la documentación adicional posterior haya sido atendida y notificada y de validar que no exista otra documentación adicional posterior para atención y notificación. 2. La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. La solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar de un Expediente de Sanciones se creará cuando se haya atendido la documentación adicional posterior del expediente de sanciones.	Notificación Invalida registrada por despachar	Digital	Asistente Administrativo de Despacho
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P02.3. Revisión de Casos Especiales/ P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación/ P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era Instancia)/ P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da Instancia)/ Analista de Tramite Documentario del TRASU	Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios/ Notificación Invalida registrada por despachar / Notificacion Infructuosa con direccion RENIEC o SUNAT a despachar / Notificacion Infructuosa con direccion de instalacion o facturacion a despachar	Digital	2. Revisar la bandeja "Solicitud de Despacho" e imprimir doc. a notificar y cargos, de corresponder	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Solicitud de Despacho" 3. Seleccionar documentos y aplicar boton Imprimir (puede seleccionar de forma individual o en lote). 4. Para cada expediente y tipo de documento a notificar, registrar la fecha de despacho físico según el administrado (EO y/o USU) 5. Dar clic a "Registrar" Notas: - El sistema genera el cargo de notificación física y se imprime de forma automatica - Para las resoluciones el sistema imprime 1 cargo de recepcion fisica y 1 copia de la resolucion - Para los demas documentos, el sistema imprime 2 copias del documento a notificar	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Si no se recibe respuesta a la notificación electrónica (transcurridos dos días hábiles), de acuerdo a la norma, se procede con la notificación física. 2. Para las resoluciones, se debe imprimir 1 cargo de recepción física y una copia de la resolución	Documentos impresosa notificar	Física	Asistente Administrativo de Despacho
Asistente Administrativo de Despacho	Documentos impresosa notificar	Física	3. Preparar y entregar la documentación a notificar al proveedor del Servicio de Mensajería	1. Engrapar, clasificar y ordenar los documentos impresos en Servicio Local y Nacional. 2. Exportar el reporte de Documentos preparados a notificar y remitir al proveedor de Mensajeria 3. Entregar el lote de documentos impresos con las guias de recojo de la documentacion entregada.	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentos preparados a notificar	Física	Proveedor de Mensajería
Proveedor de Mensajería	Cargos de las notificaciones devueltas por el proveedor de Mensajeria	Física y Digital	4. Recepcionar y verificar las constancias de las notificaciones En Paralelo: - Para la documentación física, Si existe alguna incidencia con los cargos: Ir a la actividad 5 - Para la documentación física, Si no existe alguna incidencia con los cargos: Ir a la actividad 6 - Para la documentación digital: Ir a la actividad 7	1. Recibir los cargos de las notificaciones devueltos por el proveedor (físico y digital) 2. Contrastar el reporte de entrega de notificaciones del Servicio de Mensajeria con los cargos físicos recibidos 3.Revisar si existe incidencias en los cargos físicos recibidos y clasificar en dos bloques: Cargos sin Incidencias y Cargos Observados (cargos con enmendaduras, incluyendo aquellos faltantes en la entrega). Notas: - El sistema alerta en caso el proveedor de mensajería no haya trasnferido los datos y documentos y ya ha transcurrido el plazo estipulado en el contrato - El sistema actualiza el estado de la notificación a 'Documento Notificado" si el documento cuenta con fecha de notificación completa - El sistema deriva los cargos digitales cargados a la bandeja "Cargos para firma"	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	El proveedor de Mensajería deberá transferir los datos y documentos requeridos. El plazo de notificación y devolución por servicio (Local y Nacional) será el estipulado en el contrato.	Cargos digitales de las notificaciones/ Cargos de las notificaciones físicas observadas/ Cargos de las notificaciones físicas no observadas	Digital	Asistente Administrativo de Despacho

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de Despacho	Cargos de las notificaciones físicas observadas	Digital	5. Registrar las observaciones y requerir subsanaciones al proveedor de mensajería - Regresar a la actividad 4	1. Ingresar al Sistema 2. Registrar las observaciones de los cargos de las notificaciones físicas en el sistema 3. Requerir la subsanación de la documentación observada	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de subsanación al proveedor de mensajería	Digital	Proveedor de Mensajería
Asistente Administrativo de Despacho	Cargos de las notificaciones físicas no observadas	Física	6. Confirmar que no existe incidencias en las evidencias - Ir al proceso P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electronico. FIN	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Notificaciones del Proveedor" 3. Dar clic a "Confirmar" 4. Entregar la documentación física para su proceso de archivo.	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que correspondan, en el caso de resoluciones.	Notificaciones físicas remitidas para su proceso de archivo	Física	P05.1 Archivo de la Documentacion Fisica y del Expediente Electronico
Proveedor de Mensajería	Cargos digitales de las notificaciones	Digital	7. Firmar la documentación digitalmente - Si el resultado de la notificación es Exitosa y Si no es una Resolución de Trámite: FIN - Si el resultado de la notificación es Exitosa y Si es una Resolución de Trámite: Ir al proceso: P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones - Si el resultado de la notificación es Infructuosa y Si pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 14 - Si el resultado de la notificación es Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo y Si no pertenece a una primera notificación infructuosa: Ir a la actividad 14 - Si el resultado de la notificación es Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo y Si pertenece a una primera notificación infructuosa y Si el tipo de la documentación es de Resoluciones: Ir a la actividad 8 - Si el resultado de la notificación es Infructuosa y Si no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo y Si pertenece a una primera notificación infructuosa y Si el tipo de la documentación es de Otros Documentos: FIN	1. Dar clic a "Firmar" Notas: - Para el caso de notificaciones exitosas, pertenecientes a respuestas a una documentación adicional o carta de cumplimiento calificados como documentación posterior, El sistema genera una solicitud de indice digital del cuaderno electrónico, al cambiar su estado de notificación a "Documento Notificado" - Para el caso de notificaciones infructuosas, diferentes a una resolución y pertenecientes a respuestas a una documentación adicional o carta de cumplimiento calificados como documentación posterior, El sistema genera una solicitud de indice digital del cuaderno electrónico, al cambiar su estado de notificación a "Documento Finalizado"	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Cargos de las notificaciones firmados digitalmente / Notificaciones exitosas / Notificaciones infructuosas	Digital	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU/ P02.1 Analisis, Emision y Cumplimiento de Resoluciones
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Notificaciones infructuosas (Resoluciones)	Digital	8. Consultar a RENIEC o SUNAT, verificando que la dirección a la cual se notificó no sea la misma - Si no existe coincidencia: Ir a la actividad 9 - Si existe coincidencia: Ir a la actividad 10	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Consulta RENIEC o SUNAT" 3. Dar clic a "Consultar" Notas: - El sistema realiza la consulta a RENIEC o SUNAT según el tipo de documento (DNI o RUC) del notificado - El sistema muestra mensaje de resultado de la consulta (si existe coincidencia o no). - El sistema incorpora la consulta en el expediente electrónico creado - El sistema registra la fecha en la que se realizo la consulta	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Resultado de coincidencia de direcciones/ Resultado de no coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	Expediente Electronico/ Secretaria de Trámite Documentario del TRASU
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Resultado de no coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	9. Registrar la nueva dirección a la cual se notificará - Regresar a la actividad 2	1. Dar clic a "Registrar Nueva Direccion" , confirmando la nueva dirección escogida por el sistema Notas: - El sistema crea una nueva plantilla de cargo de notificación con los datos de la nueva dirección a notificar, automáticamente.	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificacion Infructuosa con direccion RENIEC o SUNAT a despachar	Digital	Asistente Administrativo de Despacho
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Resultado de coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	10. Confirmar que la dirección registrada en RENIEC o SUNAT coincide con la dirección notificada - Si el destinatario de la notificación es una empresa operadora: Ir a la actividad 14 - Si el destinatario de la notificación es un usuario y Si el medio de recepción de la documentación es física: Ir a la actividad 14 - Si el destinatario de la notificación es un usuario y Si el medio de recepción de la documentación es electrónica : Ir a la actividad 11	1. Dar clic a "Confirmar"	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificaciones infructuosas que coincide con la direccion notificada (Resoluciones)	Digital	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Notificaciones infructuosas que coincide con la direccion notificada (Resoluciones)	Digital	11. Buscar la dirección de facturación o instalación brindadas por el usuario o la empresa operadora - Si existe una dirección a la cual notificar: Ir a la actividad 12 - Si no existe una dirección a la cual notificar: Ir a la actividad 13	1. Ingresar al Sistema, de corresponder 2. Ingresar a la bandeja "Consulta Dirección de Facturación o Instalación" 3. Dar clic a "Consultar" Notas: - El sistema muestra el mensaje del resultado de la consulta, detallando si pertenece a instalación o facturación. - El sistema registra la fecha en la que se realizo la consulta - Si las direcciones son diferentes el sistema tomara como principal a notificar la dirección de instalación.	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	En caso exista dirección de instalación y dirección de facturación, el sistema debe elegir la dirección de instalación para la notificación.	Resultado de coincidencia de direcciones/ Resultado de no coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Resultado de no coincidencia de direcciones (Resoluciones)	Digital	12. Registrar nueva dirección a la cual se notificará. - Ir a la actividad 2	1. Dar clic a "Registrar Nueva Direccion", confirmando la nueva dirección escogida por el sistema Notas: - El sistema crea una nueva plantilla de cargo de notificación con los datos de la nueva dirección a notificar, automáticamente	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Notificacion Infructuosa con direccion de instalacion o facturacion a despachar	Digital	Asistente Administrativo de Despacho
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Resultado de coincidencia de direcciones	Digital	13. Confirmar que las direcciones coinciden con las ya registradas	1. Dar clic a "Confirmar" Notas: - El sistema consolida automáticamente los expedientes que agotaron todas las vías y las deriva al buzón "Publicación por Edicto"	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentos a publicar por Edicto (Resoluciones)	Digital	Analista de Trámite Documentario del TRASU
Secretaria de Trámite Documentario del TRASU	Documentos a publicar por Edicto (Resoluciones)	Digital	14. Confirmar las notificaciones a publicar por edicto	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Publicación por Edicto" 3. Seleccionar las notificaciones a publicar y registrar el Nro de Edicto 4. Dar clic a "Publicar" Notas: - El sistema envía email informando el listado a publicar por Edicto al proveedor y a OCRI	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	El plazo para la publicación por edicto es de 1 a 7 días hábiles	Documentos confirmados a publicar por Edicto (Resoluciones)	Digital	Proveedor del Diario Contratado/ OCRI

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Proveedor del Diario Contratado/ OCRI	Publicación en el periódico/ Publicación a través del portal institucional (Resoluciones) / Publicacion remitida para subsanacion (Resoluciones)	Física y Digital	15. Verificar la publicación en el periódico y la publicación en portal institucional - Si la publicación no es conforme: Ir a la actividad 16 - Si la publicación es conforme: Ir a la actividad 17	1. Ingresar al portal institucional 2. Verificar si se realizó la publicación correctamente 3. Comprar el periódico del proveedor de la publicación por edicto 4. Verificar si se realizó la impresión correctamente	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		No	No	Publicación no conforme/ Publicación conforme (Resoluciones)	Física y Digital	Analista de Trámite Documentario del TRASU
Analista de Trámite Documentario del TRASU	Publicación no conforme (Resoluciones)	Física y Digital	16. Gestionar la correcta publicación de las resoluciones - Regresar a la actividad 15	1. Gestionar la correcta publicación de las resoluciones, con quien corresponda	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		No	No	Publicacion remitida para subsanacion (Resoluciones)	Digital	Proveedor del Diario Contratado/ OCRI
Analista de Trámite Documentario del TRASU	Publicación conforme (Resoluciones)	Física y Digital	17. Registrar fecha de publicación y cargar pdf en el sistema - Si es una Resolución de Trámite: Ir a la proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resolución - Si no es una Resolución de Trámite: FIN	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Confirmar Publicaciones por Edicto" 3. Buscar el Nro de Edicto y Registrar fecha de publicación 4. Cargar el pdf en el sistema Notas: - El sistema actualiza el estado de la notificación a "Resolución Notificada" si el expediente cuenta con fecha de notificación completa, tanto para EO y USU - Para el caso de notificaciones pertenecientes a respuestas a una documentación adicional o carta de cumplimiento calificados como documentación posterior, el sistema genera una solicitud de indice digital del cuaderno electrónico, al cambiar su estado de notificación a "Documento Notificado". - El sistema carga automaticamente la fecha de notificacion a todas las notificaciones del Nro de Edicto - El sistema carga el PDF digital al expediente electronico de todas las notificaciones del Nro de Edicto - Para el caso de Resoluciones de Trámite, el sistema deriva a la bandeja y envía alerta al correo electrónico del Asistente Legal asignado.	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Luego de 5 días hábiles a partir de su publicación, se deriva la resolución de trámite	Publicación por Edicto confirmada (Resoluciones)	Digital	Expediente Electronico/ P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resolución

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA y RQJ notificados en plazo	Cantidad de documentos notificados en plazo / Cantidad de documentos notificados	porcentaje	mensual	Mayor al 85 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes RA o RQJ notificados que llegan a la instancia de publicación por edicto	Cantidad de documentos publicados por edicto/ Cantidad de documentos notificados	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA o RQJ con notificación infructuosa	Cantidad de documentos con notificaciones infructuosas/ Cantidad de documentos notificaciones	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA o RQJ con notificación inválida	Cantidad de documentos con notificación invalidas / Cantidad de documentos Notificados	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Tiempo promedio que demanda notificar una resolución de expedientes RA o RQJ (Notificación Física)	Tiempo promedio que demanda notificar físicamente una resolución de expedientes RA o RQJ (desde que se recibe el documento a notificar hasta que se notifica exitosamente)	días	mensual	Menor o igual a 5 días	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Tiempo promedio que demanda notificar una carta (Notificación Física)	Tiempo promedio que demanda notificar físicamente una carta	días	mensual	Menor o igual a 5 días	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Cantidad de notificaciones observadas al proveedor de mensajería	Cantidad total de notificaciones observadas al proveedor de mensajería	unidades	mensual	Menor a 30 unid.	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Porcentaje de cartas con proceso de notificación en estado FINALIZADO	Cantidad de cartas con proceso de notificación en estado FINALIZADO/ cantidad de cartas notificadas	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Administrativo (Externo)	Demora en la entrega de cargos por parte del proveedor (mayor al tiempo estipulado en el contrato)	Baja		Alto		
Tecnológico	Errores de coincidencia realizadas por el sistema al comparar direcciones	Baja		Alta		

Ficha de Proceso Nivel 2

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 3)

FOLIO: 1212

Código:	A3 P04.1	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación		
Objetivo del Proceso:	Elaborar informes respecto de incumplimiento o infracciones de las empresas operadoras pasible de sanción: - Evaluación de cumplimiento de sanciones - Evaluación de cumplimkiento de resoluciones - Evaluación de infracciones al procedimiento - Evaluación de cumplimiento de medidas correctivas		
Alcance del Proceso:	Desde la generación de la muestra, de corresponder, y revisión de la información de los casos hasta la firma del Secretario Técnico de Solución de Reclamos al informe y su derivación a la Sala Plena del TRASU		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuestas de Denuncias / P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	Denuncias/ Expedientes de Apelaciones sin ejecución de cumplimiento/ Expedientes de Quejas sin ejecución de cumplimiento/ Expedientes de Quejas fundadas/ Medidas correctivas no acatadas	Digital	Si se requiere generar una muestra: Ir a la actividad 1 Si no se requiere generar una muestra: Ir a la actividad 2 1. Generar muestra en el sistema	1. Ingresa al Sistema de Solución de Reclamos 2. Ingresar a la bandeja "Muestras" 3. Seleccionar los parámetros involucrados en la generación de la muestra 4. Dar clic a "Generar"	Usuario	Especialista Legal de Sanciones	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 2. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. 3. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido 4. La participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción 5. Requieren generación de muestra: Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes), Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) 6. No requieren generación de muestra: Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias 7. Puede requerir generación de muestra: Informe de cumplimiento de medidas correctivas	Muestra generada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones/ P02.2 . Evaluación y Emisión de Respuesta de Denuncias, Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Muestra generada/ Documentación observada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe) Medida correctiva no acatada	Digital	2. Analizar la información, elaborar/modificar y visar el Informe / carta correspondiente	1. Ingresar a la bandeja "Revisión de Informe/Carta" Para Cartas: 2. Seleccionar el tipo de carta a generar 3. Elaborar / modificar la carta. 4. Dar clic a "Visar y Firmar" Para informes: 2. Seleccionar el tipo de infracción incurrida y fecha de infracción en caso corresponda 3. Seleccionar la plantilla de informe correspondiente (Informe de infracciones al procedimiento (Quejas)/ Informe de Evaluación de Cumplimiento/ Informe de Cumplimiento de Medidas Correctivas/ Informe de Evaluación de Cumplimiento de Denuncias) 4. Elaborar / modificar el informe 5. Dar click a "Visar y Firmar"	Usuario	Especialista Legal de Sanciones	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. Sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 2. Sólo se puede generar y enviar una carta de requerimiento a la EO 3. Sólo se puede generar y enviar una carta reiterativa a la EO 4. Si no se obtuvo respuesta de las cartas, se debe generar el informe de evaluación	Documentación generada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ informe)	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Documentación generada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	3. Revisar el informe/ carta - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 4 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 5	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Documentación no conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	4. Rechazar e indicar observaciones - Regresar a la actividad 2.	1. Registrar observaciones 2. Dar click en "Rechazar" Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - El sistema deriva el documento a la bandeja "Revisión de Informe/Carta" del Especialista Legal de Sanciones	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación observada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documentación conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	5. Aprobar y visar el documento	1. Dar clic a "Aprobar" Notas: - El sistema aplica el visto electrónico sobre el documento - El sistema deriva el documento a la bandeja "Firma de Informe/Carta" del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Usuario	Coordinador PAS TRASU	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación visada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Documentación visada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	6. Revisar el documento - Si no es conforme: Ir a la actividad 7 - Si es conforme: Ir a la actividad 8	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación no conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	7. Rechazar el documento e indicar observaciones - Regresar a la actividad 2.	1. Registrar observaciones 2. Dar click en "Rechazar" Notas: - Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada. - El sistema deriva el documento a la bandeja "Revisión de Informe/Carta" del Especialista Legal de Sanciones	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación observada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación conforme (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/ Informe)	Digital	8. Aprobar y firmar el documento - Si el tipo de documentación es Informes: Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU. FIN - Si el tipo de documentación es Cartas: Ir al proceso P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos	1. Dar clic a "Aprobar y Firmar" Notas: - El sistema envía alertas informativas al Especialista Legal que elaboró el informe y al Coordinar PAS TRASU sobre la firma del informe - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación aprobada y firmada (Carta de Requerimiento/ Carta Reiterativa/ Carta de Prorroga/Informe)	Digital	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU/ P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Cargos de notificación de las cartas	Digital	9. Verificar respuesta de la Empresa Operadora - Ir a la actividad 2	1. Revisar la bandeja de respuesta de la EO 2. Seleccionar en el sistema la opción correspondiente (Elaborar carta o informe) Notas: - En caso la EO no responda el requerimiento, se le envía carta reiterativa por una única vez - En caso la EO no responda el reiterativo, se prescinde de su respuesta y se elabora el informe - En caso la EO solicita prórroga, se envía carta de prórroga	Usuario	Especialista Legal de Sanciones	No	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La EO cuenta con 5 días para responder el requerimiento /reiterativo 2. El Plazo de prorroga para carta de Prórroga es de 5 a 15 días hábiles. 3. El Plazo de prorroga para carta de reuqerimiento o reiterativa es de 5 días hábiles	Respuesta de empressa operadora verificada	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de elaboración de informes	Sumatoria de días invertidos (Fecha de firma del informe - Fecha de incio de la elaboración del informe) en la elaboración del informe / Número de informes elaborados en el período	Días	Semestral	Menor o igual a 30 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Cantidad de Informes por infracción y Empresa Operadora	Cantidad de Informes por infracción y Empresa Operadora en el período	Cantidad	Período según tipo de informe	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Medio		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Medio		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

(Alternativa 3)

FOLIO: 1216

Código:	A3 P04.2	**Versión:**	2
Nombre del Proceso:	Imposición de Sanciones del TRASU (Primera Instancia)		
Objetivo del Proceso:	Determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la revisión de los Informes Semestrales, inicio del PAS hasta que la resolución quede firme o consentida		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Sala Colegiada, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Coordinador PAS TRASU		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones / Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P01.1. Recepción de documentación/ P02.3. Revisión de casos especiales P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	Informe/ Caso Especial/ Documentación posterior	Digital	Para iniciar el PAS: Ir a la actividad 1 Para recepción de recursos de impugnación del PAS: Ir a la actividad 26 Para cartas de descargo de la EO: Ir a la actividad 9 Para documentación posterior: Ir a la actividad 30 1. Seleccionar informes y/o casos especiales a considerar en el PAS	1. Generar nuevo PAS 2. Seleccionar Empresa Operadora y tipo de infracción 3. Seleccionar los informes y/o casos especiales a considerar en el PAS y/o resolución del TRASU quer ordenó la MC Notas: - El sistema permite seleccionar información de más de un informe, y solamente donde se verificó incumplimiento. Ej. Expedientes y denuncias con incumplimiento de Resoluciones del TRASU. - El sistema no muestra expedientes duplicados (que coincida expediente y tipo de infracción) tras la selección de los informes. - El sistema monitorea la fecha de prescripción de los casos seleccionados y alerta al STSR sobre el vencimiento. - Si prescribe el 100% de casos que conforman el PAS, entonces el PAS también prescribe. - Para la selección, se cuenta con diferentes campos que conforman el sustento del PAS. Empresa Operadora, Expediente, Nro. de servicio, Usuario, Tipo de infracción , entre otros)	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. La fecha de prescripción del Expediente PAS, es la fecha máxima de prescripción de todos los registros que conforman el expediente PAS. Se contabiliza a partir del caso más antiguo	Informe seleccionado/ Caso Especial seleccionado/ Medida correctiva seleccionada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Informe seleccionado/ Caso Especial seleccionado / Medida correctiva seleccionada/ Documentación no conforme Carta de inicio del PAS	Digital	2. Generar/editar carta de inicio del PAS y visarla	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 3. Elaborar / modificar la carta. 4. Ingresar el plazo otorgado para la respuesta (entre 15 y 25 días hábiles) 4. Finalizar la carta Notas: - El plazo de caducidad se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio del PAS. - El plazo de caducidad tiene una duración de 9 meses, ampliable a 3 meses más. - El sistema alerta al STSR sobre el expediente PAS que está cerca a caducar. - El sistema permite editar la carta de inicio del PAS generada e ingresar el plazo aplicable para responder la carta. - La carta de inicio del PAS genera un Informe Final de Instrucción y una resolución. - El expediente PAS inicia tras la creación de la carta de inicio del PAS, y solo considera los expedientes o denuncias del informe donde se confirmó incumplimiento. - El Especialista Legal puede seleccionar la sala colegiada asignada al Expediente PAS, en caso no seleccione el sistema realiza la asignación automáticamente (Balanceo de carga).	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El plazo de caducidad se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio del PAS. 2. El sistema alerta al STSR sobre el expediente PAS que está cerca a caducar	Carta de inicio del PAS	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Digital	3. Revisar documento - Si la revisión no es confrme: Ir a la actividad 4 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 5	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documentación no conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	4. Rechazar el documento e indicar observaciones. - Para carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 2 - Para carta de respuesta a solicitud de prórroga: Ir a la actividad 12 - Para carta infromando informe oral: Ir a la actividad 14 - Para informe final de instrucción o proyecto de resolución: Ir a la actividad 21 - Para carta de notificación de informe final de instrucción: Ir a la actividad 22 - Para memorando a OAF o memorando a Secretaría de Consejo Directivo: Ir a la actividad 27 - Para proyecto de resolución de reconsideración: Ir a la actividad 28 - Para carta informando la culminación del procedimiento administrativo: Ir a la actividad 30	1. Registrar las observaciones, completando los siguientes campos: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones 2. Dar clic a "Rechazar" Notas: - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones.	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentación rechazada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	Especialista Legal de Sanciones

FOLIO: 1217

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Documentación conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	5. Aprobar o Visar el documento - Para carta de inicio del PAS, carta de respuesta de solicitud de prórroga, carta informando informe oral, Informe final de instrucción, carta de notificación de informe final de instrucción, memorando a la Secretaría del Consejo Directivo o memorando a OAF, Carta informando la culminación del procedimiento administrativo: Ir a la actividad 6 - Para proyectos de resolución: Ir a la actividad 23	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación visada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos/ Sala Colegiada
Coordinador PAS TRASU	Documentación visada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	6. Revisar documento - Si la revisión no es conforme: 7 - Si la revisión es conforme: 8	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo)	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación no conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	7. Rechazar el documento e indicar observaciones - Para carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 2 - Para carta de respuesta a solicitud de prórroga: Ir a la actividad 12 - Para carta infromando informe oral: Ir a la actividad 14 - Para informe final de instrucción o proyecto de resolución: Ir a la actividad 21 - Para carta de notificación de informe final de instrucción: Ir a la actividad 22 - Para memorando a OAF o memorando a Secretaría de Consejo Directivo: Ir a la actividad 27 - Para carta informando la culminación del procedimiento administrativo: Ir a la actividad 30	1. Registrar las observaciones, completando los siguientes campos: - Decisión (rechazo) - Motivo (Lista de motivos seleccionados) - Observaciones 2. Dar clic a "Rechazar" Notas: - De ser necesario, generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones.	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios 2. Cuando se rechaza el informe final de instrucción, automáticamente también se rechaza la carta de notificación de dicho informe final de instrucción	Documentación rechazada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación conforme (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	8. Firmar documento - Para memorando a OAF: FIN - Para memorando al consejo directivo: Ir al proceso P04.3. Imposición de sanciones del TRASU 2da instancia. FIN - Para Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción: Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos. Una vez efectuada la notificación: - Para Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Carta de Inicio del PAS/ Carta de respuesta a solicitud de prórroga: Ir a la actividad 9 - Para Carta informando Informe Oral cuando el participante es la Sala Colegiada: Ir a la actividad 15 - Para Carta informando Informe Oral cuando el participante es el Secretario Técnico de Solución de Reclamos: Ir a la actividad 16 - Para carta informando la culminación del procedimiento administrativo: FIN	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - La carta de notificación y el informe final de instrucción es un único documento a notificar (Se notifican juntos). - El memorando es derivado automáticamente a la Secretaría del Consejo Directivo. - El PAS es asignado automáticamente a un abogado de la OAJ en la segunda instancia. - El sistema de solución de reclamos imprime el nro. de informe final de instrucción y fecha en la carta de notificación. - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación firmada (Carta de inicio del PAS/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga/ Carta informando informe oral/ Informe final de instrucción/ Carta de notificación de informe final de instrucción/ Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF/ Carta informando la culminación del procedimiento administrativo)	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos/ P04.3. Imposición de sanciones del TRASU 2da instancia
P01.1. Recepción de documentación	Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción	Digital	9. Verificar la respuesta de EO sobre Carta de Inicio de PAS / Informe Final de Instrucción / Carta de Otorgamiento de Prórroga En paralelo: - Ir a la atividad 10 - Si la EO solicita prórroga: Ir a la actividad 11 - Si la EO solicita informe oral: Ir a la actividad 13 - Si la EO presenta descargos o no presenta respuesta: Ir a la actividad 21	1. Abrir la bandeja 2. Visualizar las respuestas de la EO Notas: - Se verifica respuesta sobre los siguientes documentos emitidos por el TRASU: a. Carta de Inicio del PAS b. Informe Final de Instrucción c. Carta de Otorgamiento de prórroga	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. Solo se puede solicitar prórroga o Informe Oral una sola vez. 2. Sólo es posible emitir informe final de instrucción o proyecto de resolución si se agota la prórroga e informa oral	Documentación presentando descargos/ Documentación solicitando informe oral/ Documentación solicitando prórroga (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documentación presentando descargos/ Documentación solicitando informe oral/ Documentación solicitando prórroga (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	10. Generar/Modificar proyecto de informe final de instrucción/resolución. Ir a la actividad 21	1. Seleccionar la plantilla de informe 2. Elaborar / modificar el informe 3. Finalizar la elaboración del informe	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Informe Final de Instrucción/ Resolución del TRASU	Digital	Especialista Legal de Sanciones

FOLIO: 1218

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Documentación solicitando prórroga (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	11. Evaluar, determinar y registrar en el sistema si se otorgará la prórroga solicitada	1. Revisar expediente y determinar si aplica otorgar la prórroga 2. Registrar en el sistema si se otorgará la prórroga o no y el plazo otorgado en caso aplique Notas: - Siempre se responde la solicitud de prórroga, ya sea que se otorgue o no - La carta de respuesta a solicitud de prorroga la genera el usuario - La prórroga de presentación de descargos, sobre la carta de inicio o sobre el informe final, puede ser otorgado sólo una vez - Se selecciona en el sistema el plazo de prórroga que se otorgará - La prórroga otorgada no puede ser mayor al plazo otorgado inicialmente	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El plazo de prórroga debe ser ingresado por Especialista Legal	Registro de respuesta a solicitud de prórroga	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de respuesta a solicitud de prórroga/ Carta de respuesta de solicitud de prórroga rechazada	Digital	12. Generar/Modificar carta de respuesta a solicitud de prórroga. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de respuesta a solicitud de prórroga	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Documentación solicitando informe oral (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	13. Verificar si corresponde programar Informe Oral - Si corresponde programar informe oral: 14 - Si no corresponde programar informe oral, para informe final de instrucción o resolución del TRASU: Ir a la actividad 21 - Si no corresponde programar informe oral, para carta de notificación del informe final de instrucción: Ir a la actividad 22	1. Revisar expediente y determinar si aplica programar informe oral 2. Seleccionar si se programará informe oral Notas: - El Informe Oral de la carta de inicio puede ser programado sólo una vez - El Informe Oral del Informe Final de Instrucción puede ser programado sólo una vez	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación que corresponde informe oral/ Documentación que no corresponde informe oral (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documentación que corresponde informe oral (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción)/ Carta informando informe oral rechazada	Digital	14. Programar el Informe Oral y generar/editar carta de informe oral. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o digital) 5. Finalizar agendamiento Notas: - Al programar la sesión del Informe Oral se genera automáticamente la carta informando de la misma. - El Informe Oral puede realizarse de manera presencial o virtual. - Para reuniones presenciales, el especialista legal gestiona la grabación	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta informando informe oral	Digital	Coordinador PAS TRASU
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Carta informando informe oral	Digital	15. Realizar el Informe Oral En paralelo: - Si el participante del informe oral es el Secretario Técnico de Solución de Reclamos: Ir a la actividad 17 - Si el participante del informe oral es la Sala Colegiada: Ir a la actividad 18 - Ir a la actividad 21	Para informes orales virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para informes orales presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos - El sistema genera acta del informe oral automáticamente - Participantes del Informe Oral: a. Especialista Legal de Sanciones b. Coordinador PAS TRASU c. Vocales	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe Oral	Digital	Sala Colegiada/ Especialista Legal de Sanciones
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Carta informando informe oral	Digital	16. Realizar el Informe Oral En paralelo: - Si el participante del informe oral es el Secretario Técnico de Solución de Reclamos: Ir a la actividad 17 - Si el participante del informe oral es la Sala Colegiada: Ir a la actividad 18 - Ir a la actividad 21	Para informes orales virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para informes orales presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos - El sistema genera acta del informe oral automáticamente - Participantes del Informe Oral: a. Especialista Legal de Sanciones b. Coordinador PAS TRASU c. Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral	Informe Oral	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos / Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe Oral	Digital	17. Firmar el Acta de Informe Oral - Si la modalidad del informe fue virtual: FIN - Si la modalidad del informe fue presencial, en paralelo: Ir a la actividad 19 y a la actividad 20	1. Imprimir el acta (Sólo para citas presenciales) 3. Firmar el acta Notas: - Para citas presenciales: Todos los participantes de la cita deben firmar el acta - Para citas virtuales: Sólo el Secretario Técnico de Solución de Reclamos debe firmar el acta - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de Informe Oral firmada	Digital	Especialista Legal de Sanciones

FOLIO: 1219

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Colegiada	Informe Oral	Digital	18. Firmar el Acta de Informe Oral (Secretario y Vocal que preside sala) - Si la modalidad del informe fue virtual: FIN - Si la modalidad del informe fue presencial, en paralelo: Ir a la actividad 19 y a la actividad 20	1. Imprimir el acta (Sólo para citas presenciales) 2. Firmar el acta Notas: - Para citas presenciales: Todos los participantes de la cita deben firmar el acta - Para citas virtuales: el Secretario y Vocal que presiden la sala deben firmar el acta - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de Informe Oral firmada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Acta de Informe Oral firmada	Digital	19. Cargar grabación de sesión de informe oral al Sistema de Solución de Reclamos FIN	1. Seleccionar el informe oral agendado en el sistema 2. Cargar la grabación de la sesión	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Grabación de sesión cargada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Acta de Informe Oral firmada	Digital	20. Entregar acta de informe oral a Asistente Administrativo de Archivo. Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Acta de Informe Oral	Digital	P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de informe final de instrucción/ resolución/ Proyecto de informe final de instrucción rechazado/ resolución rechazada	Digital	21. Culminar y visar el informe final de instrucción/proyecto de resolución del TRASU. Ir a la actividad 3	1. Trabajar la plantilla editable para la elaboración del informe / resolución 2. Registrar el tipo de informe / resolución a emitir (sancion (dentro de ellas multa y amonestación), archivo y medida correctiva)	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El informe final de instrucción se deriva conjuntamente con la carta de notificación	1. Informe final de instrucción 2. Proyecto de resolución	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de Informe Final de Instrucción/ Carta de notificación del informe final de instrucción rechazada	Digital	22. Elaborar/Modificar carta de notificación del informe final de instrucción. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de notificación del informe final de instrucción	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documentación visada (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	23. Revisar el proyecto de resolución - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 24 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 25	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento (Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo) Notas: - Se revisa el Proyecto de resolución, el informe final de instrucción y descargos de la EO	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada	Documentación no conforme (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	24. Rechazar el proyecto de resolución e indiclar observaciones - Para Resolución del TRASU: Ir a la actividad 21 - Para Resolución de reconsideración: Ir a la actividad 28	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (rechazo) b. Motivo (Lista de motivos seleccionados) c. Observaciones. Notas: - Se podrá generar una versión del documento con control de cambios para profundizar las observaciones. También se podrán agregar comentarios a la versión generada.	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Proyecto de Resolución Rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada	Documentación conforme (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	25. Firmar la resolución. Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos, luego, ir a la actividad 26	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - La firma es realizada por el presidente de la Sala y visada por los demás miembros. - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documentación firmada (Resolución del TRASU/ Resolución de reconsideración)	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
P01.1. Recepción de documentación	1. Recurso de reconsideración del PAS 2. Recurso de apelación del PAS	Digital	26. Verificar si la resolución quedó consentida y registrar el resultado en el sistema - Si la resolución no quedó consentida y la EO presentó un recurso de reconsideración: Ir a la actividad 28 - Si la resolución no quedó consentida y la EO presentó un recurso de apelación: Ir a la actividad 3 - Si la resolución quedó consentida, para resolución de archivo y resolución de amonestación: FIN - Si la resolución quedó consentida, para resolución de multa: Ir a la actividad 3 - Si la resolución quedó consentida, para resolución de medidas correctivas: Ir a la actividad 29	1. Visualizar los descargo de la EO sobre la resolución notificada 2. Registrar el consentimiento o impugnación de la resolución Notas: - La EO sólo puede solicitar una reconsideración por una única vez - Al registrar una apelación, se genera en automático un memorando al Consejo Directivo, el cual se deriva automáticamente para su revisión y firma - Ante una resolución consentida, en caso de una resolución de multa, se genera un memorando a la OAF automáticamente para cobro de multa, el cual se deriva automáticamente para su revisión y firma. Se deriva tanto la resolución como los cargos de notificación	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Plazo para impugnación de resolución: 15 días hábiles	Resolución consentida (Resolución de archivo/ Resolución de amonestación/ Resolución de multa/ Resolución de medidas correctivas)/ Resolución no consentida (Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS)	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU/ Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documentación rechazada (Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo/ Memorando a OAF)	Digital	27. Subsanar observación sobre memo a OAF o memo a Consejo Directivo. Ir a la actividad 3	1. Revisar observciiones realizadas al documento 2. Modificar documento 3. Finalizar el documento Notas: - Al finalizar el documento, este viaja a la bandeja correspondiente para su aprobación	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Resolución consentida (Resolución de archivo/ Resolución de amonestación/ Resolución de multa/ Resolución de medidas correctivas)/ Resolución no consentida (Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS)	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Resolución no consentida (Recurso de reconsideración del PAS)/ Recurso de reconsideración rechazado	Digital	28. Elaborar / modificar propuesta de resolución de reconsideración. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar la plantilla a generar 2. Elaborar / modificar el proyecto de propuesta de resolución de reconsideración. 3. Finalizar el proyecto de resolución	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Resolución de Reconsideración	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Resolución consentida (Resolución de medidas correctivas)	Digital	29. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva. Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación FIN	1. Analizar la información recibida de la EO 2. Regisrar el cumplimiento sobre el expediente PAS 3. Finalizar registro de cumplimiento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del análisis de la respuesta del cumplimiento	Digital	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de documentación	Documentación posterior	Digital	30. Generar / Modificar carta informado la culminación del procedimiento administrativo. Ir a la actividad 3	1. Seleccionar el tipo de carta a generar 2. Elaborar / modificar la carta. 3. Finalizar la carta	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Digital	Coordinador PAS TRASU

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de PAS resueltos en el plazo definido	Cantidad de PAS resueltos en plazo / Totdas de PAS resueltos en el período	porcentaje	Semestral	Mayor o igual al 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción Sanciones impuestas	Cantidad de sanciones impuestas en el período	Cantidad	Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 3)

FOLIO: 1222

Código:	A3 P04.3	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Imposición de Sanciones del TRASU (Segunda Instancia)		
Objetivo del Proceso:	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelacion presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción del recurso de apelación hasta la emisión y notificación de la resolución del Consejo Directivo		
Responsables:	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Abogado de la OAJ, Secretario del Consejo Directivo, Consejo Directivo, Jefe de la OAJ, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Coordinador Web OCRI, Secretaría de la OCRI, Jefe de OCRI, Abogado Coordinador de la OAJ		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P04.2 Imposición de Saenciones del TRASU (1ra instancia)	Memorando	Digital	1. Analizar el recurso de apelación, antecedentes y escritos presentados - Si la Empresa Operadora solicita informe oral: Ir a la actividad 2 - Si la Empresa Operadora no solicita informe oral: Ir a la actividad 5	1. Recibir alerta de la asignación del caso 2. Seleccionar el expediente y revisar la información Notas: - El memo a consejo directivo firmado por Secretario Técnico de Solución de Reclamos es derivado al Abogado por el sistema de forma automática	Usuario	Abogado de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	1. El número de expediente PAS es el mismo que el utilizado en primera instancia 2. La asignación se realiza de manera proporcional entre los abogados de la OAJ	Doumentación que requiere Informe Oral/ Documentación que no requiere Informe Oral	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado de la OAJ	Documentación que requiere Informe Oral	Digital	2. Registrar que empresa operadora requiere informe oral	1. Registrar la solicitud de informe oral Notas: - Al registrarse la solicitud, se alerta automáticamente al secretario del Consejo Directivo a fin de que este realice la programación	Usuario	Abogado de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Requerimiento de Informe Oral	Digital	Secretario del Consejo Directivo
Abogado de la OAJ	Requerimiento de Informe Oral	Digital	3. Programar informe oral y firmar carta a la empresa operadora	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o virtual) 5. Completar el cuerpo de la carta 6. Finalizar agendamiento 7. Firmar la carta Notas: - Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de comunicación a la Empresa Operadora - El Informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario del Consejo Directivo		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	1. Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de comunicación a la Empresa Operadora 2. El Informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial	Sesión Programada para realizar el Informe Oral	Digital	Consejo Directivo
Secretario del Consejo Directivo	Sesión Programada para realizar el Informe Oral	Digital	4. Realizar el Informe Oral. Ir a la actividad 5	Para informes orales virtuales: 1. Abrir la sala de reunión virtual en el sistema 2. Registrar lo asistentes Para informes orales presenciales: 1. Atender la cita en el ambiente previsto 2. Registrar los asistentes en la cita presencial registrada en el sistema Notas: - Se deberá llevar registro de los asistentes en ambos casos - El sistema genera acta del informe oral automáticamente	Usuario	Consejo Directivo		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral	Acta de Informe oral	Digital	Abogado de la OAJ

FOLIO: 1223

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Abogado de la OAJ/ Consejo Directivo/ Jefe de a OAJ/Abogado Coordinador de la OAJ	Documentación que no requiere Informe Oral/ Acta de informe oral/ Documentación rechazada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	5. Elaborar / modificar los documentos y visarlos	1. Seleccionar la plantilla del documento 2. Elaborar / modificar el documento 3. Finalizar el documento Notas: - Se elaboran los siguientes documentos: a. Informe legal b.Resolución de Consejo Directivo c. Acuerdo del Consejo Directivo d. Ayuda Memoria	Usuario	Abogado de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo/ Acuerdo del Consejo Directivo/ Ayuda Memoria	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado de la OAJ	Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo	Digital	6. Revisar los documentos - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 7 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 8	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Abogado Coordinador de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	7. Rechazar y detallar observaciones. Ir a la actividad 5	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (Rechazar) b. Motivo (Lista de Motivos) c. Observaciones Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Abogado Coordinador de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentación rechazada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentación conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	8. Visar el informe legal y/o visar la resolución	1. Aprobar el documento 2. Aplicar el visto electrónico sobre el documento	Usuario	Abogado Coordinador de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentación visada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Jefe de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentación visada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	9. Revisar el informe legal / Resolución - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 10 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 11	1. Recibir alerta del documento 2. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Jefe de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Jefe de la OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Jefe de la OAJ	Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo/ Acuerdo del Consejo Directivo/ Ayuda Memoria)	Digital	10. Rechazar el informe y detallar observaciones. Ir a la actividad 5	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (Rechazar) b. Motivo (Lista de Motivos) c. Observaciones Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Jefe de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentación rechazada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Abogado de la OAJ
Jefe de la OAJ	Documentación conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	11. Firmar el informe legal y/o visar la resolución - Si el documento no se debe revisar en sesión: Ir a la actividad 15 - Si el documento se debe revisar en sesión: Ir a la actividad 12	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - Se alerta sobre la firma y se deriva los documentos al Secretario del Consejo Directivo - Cuando se visa una resolución que ha sido previamente observada, esta se deriva directo a firma sin necesidad de ser revisada en sesión - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Jefe de la OAJ		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentación visada/ Documentación visada para sesión (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo/ Consejo Directivo
Jefe de la OAJ	Documentación visada para sesión (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	12. Programar fecha de sesión	1. Seleccionar la opción de agendar cita 2. Visualizar los horarios disponibles 3. Seleccionar la fecha y hora de la cita 4. Seleccionar el medio (Físico o virtual) Notas: - Los documentos son derivados automáticamente a los Consejeros	Usuario	Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Sesión Programada para revisar la documentación/ Documentación visada para sesión (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Consejo Directivo
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Documentación visada para sesión (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	13. Revisar el proyecto de resolución considerando informe oral y exposiciones de sustento - Si la revisión no es conforme: Ir a la actividad 14 - Si la revisión es conforme: Ir a la actividad 15	1. Abrir y revisar el documento Notas: - Se revisa tanto la forma del documento como el contenido del mismo	Usuario	Consejo Directivo		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	Se envían documentos a los consejeros según el día de sesión	Documentación conforme/ Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Consejo Directivo
Consejo Directivo	Documentación no conforme (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	14. Rechazar resolución y detallar observaciones. Ir a la actividad 5	1. Rechazar el documento e indicar observaciones. Los datos del rechazo son los siguientes: a. Decisión (Rechazar) b. Motivo (Lista de Motivos) c. Observaciones Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones	Usuario	Consejo Directivo		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentación rechazada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	Abogado de la OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Consejo Directivo	Documentación conforme/ Documentación visada (Informe Legal/ Resolución de Consejo Directivo)	Digital	15. Firmar la resolución. En paralelo: - Para publicación en portal Institucional de OSIPTEL: Ir a la actividad 16 - Para firma de memorando para OAJ: Ir a la actividad 17 - Para notificación a Empresa Operadora: Ir a la actividad 18	1. Aprobar el documento 2. Firmar el documento Notas: - El presidente del Consejo Directivo firma la resolución. - El sistema genera una versión pública de la resolución - Se informa sobre la firma y documentos a la secretaria de la Gerencia General para su conocimiento - Al firmar la resolución en el sistema, se genera un memo y se envía a OAJ automáticamente - El memorando es firmado por el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Consejo Directivo		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	La resolución es firmada por el Presidente del Consejo Directivo	Solicitud para publicación a OCRI/ Notificación a Empresa Operadora/ Solicitud de firma para OAF (Memorando)	Digital	Secretaria de la OCRI/ Coordinador Web OCRI / Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica
Consejo Directivo	Solicitud para publicación a OCRI	Digital	16. Publicar resolución en el portal institucional del OSIPTEL FIN	1. Ingresar al entorno de desarrollo del portal del osiptel 2. Publicar la resolución	Manual	Coordinador Web OCRI		No	No	Publicación en el portal institucional	Digital	Coordinador Web OCRI
Consejo Directivo	Solicitud de firma para OAF (Memorando)	Digital	17. Firmar memorando FIN	1. Recibir alerta de la solicitud 2. Visualizar y firmar el documento Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Memorando firmado	Digital	Oficina de Administración y Finanzas
Consejo Directivo	Notificación a Empresa Operadora (Memorando)	Digital	18. Registrar solicitud en el diario El Peruano de corresponder	1. Ingresar al portal del diario El Peruano 2. Registrar la solicitud de publicación Notas: - Sólo se publica en el diario el Peruano las faltas "Graves" y "Muy graves"	Manual	Secretaria de la OCRI		No	Sólo se publica en el diario el Peruano las faltas "Graves" y "Muy graves"	Publicación en el diario	Digital	Secretaria de la OCRI
Secretaria de la OCRI	Notificación a Empresa Operadora (Memorando)	Digital	19. Elaborar carta de notificación de la resolución	1. Seleccionar la plantilla del documento 2. Elaborar / modificar el documento 3. Finalizar el documento	Usuario	Secretaria de la OCRI		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Carta de notificación de Resolución	Digital	Jefe de OCRI

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretaria de la OCRI	Carta de notificación de Resolución	Digital	20. Firmar carta de notificación. Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos Una vez efectuada la notificación: - Si la resolución no ordena medidas correctivas: FIN - Si la resolución ordena medidas correctivas: Ir a la actividad 21	1. Recibir alerta de la solicitud 2. Visualizar y firmar el documento Notas: - Una vez firmada la carta, se notificac automáticamente - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Jefe de OCRI		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Carta de notificación de Resolución Firmada	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
Jefe de OCRI	Carta de respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	21. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva. Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación FIN	1. Analizar la información recibida de la EO 2. Regisrar el cumplimiento sobre el expediente PAS 3. Finalizar registro de cumplimiento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro del análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de apelaciones resueltas en plazo	Cantidad de apelaciones resueltas en plazo / Total de apelaciones resueltas	porcentaje	mensual	mayor al 90%	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
Porcentaje de resoluciones observadas por el consejo directivo	Cantidad de resoluciones observadas/ Total de resoluciones revisadas por el Consejo Directivo	porcentaje	mensual	menor al 5%	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
Demanda de atención de apelaciones	Cantidad de apelaciones recibidas por período de tiempo	Cantidad	Anual	-	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL
Producción de resolución de Expedientes	Cantidad de apelaciones resueltas por período de tiempo	Cantidad	Anual	-	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha de Proceso Nivel 2

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 3)

Código:	A3 P05.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		
Objetivo del Proceso:	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU.		
Alcance del Proceso:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos a ordenar dentro de los files de palanca por tipo documental, así como su registro y custodia en los Archivos de Gestión de la STSR y termina con la entrega de la documentación custodiada al Archivo Central de la OAF		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Administrativo de Archivo y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos. 4. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 5. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P04.2. Imposición de sanciones del TRASU	Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral	Física	1. Recepcionar la documentación	1. Recibir la documentación física	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	Un documento tiene un periodo de retención de custodia en el archivo de gestión del TRASU, según el tipo de documento.	Documentación física recepcionada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral)	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física recepcionada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral)	Física	2. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización - Para la documentación digital: FIN - Para la documentación física: Ir a la actividad 3	1. Colocar la documentación recepcionada en una mesa de trabajo 2. Consolidar la documentación recibida a digitalizar 3. Elaborar y entregar la relación de la documentación consolidada al proveedor de digitalización para su gestión Notas: - El proveedor digitaliza la documentación con valor legal y carga los documentos al expediente electrónico que corresponda	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física/ Documentación digitalizada y cargada al expediente electrónico (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral)	Física y Digital	Asistente Administrativo de Archivo / Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Archivo / P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/	Documentación física (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral) / Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada	Física	3. Recepcionar y ordenar la documentación de manera que se pueda archiva por tipología documental	1. Recibir la documentación física y los recursos necesarios para el archivo de la documentación (files palanca, perforador, etc.) 2. Ordenar la documentación por tipo documental, separándolos en bloques	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física ordenada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física ordenada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	4. Colocar la documentación en files de palancas correspondiente	1. Proceder a perforar la documentación en bloques (lo que permita el perforador grande) 2. Insertar el contenido en el folder palanca, según corresponda 3. Foliar la documentación Notas: - Cada file palanca será rotulado en la parte frontal con una caratula donde se anotara la Información General: Nombre de la Entidad, Unidad Orgánica, Numero, año y Tipo Documental.	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación dentro de los Files de palanca por tipo documental (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación dentro de los Files de palanca por tipo documental (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	5. Registrar la documentación en el sistema, detallando la documentación a custodiar temporalmente	1. Ingresar al sistema 2. Registrar en qué file se encuentra cada documento, para su custodia física. (Datos: año, tipo de documento y número de file) 3. Asignar un espacio temporal para al custodia de la documentación en el archivo de gestión Notas: - El sistema guarda la información del numero de file, en donde se encuentra cada documentación, para ubicación, seguimiento y control; de corresponder	Usuario	Asistente Administrativo de Archivo		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de la documentación física en el sistema/ Documentación física custodiada en el Archivo de Gestión de STSR (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física y Digital	Archivo de Gestión / Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física custodiada en el Archivo de Gestión de STSR (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Luego del plazo de retención (custodia en el Archivo de Gestión) 6. Ordenar la documentación a remitir al Archivo Central	1. Revisar si los files palanca se encuentran rotulados y foliados. De corresponder, rotular y foliar 2. Ordenar los files palanca de forma correlativa, según su numeración y tipo	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	El plazo de custodia de archivos de gestión de STSR, es en base al "Programa de control de documentos"	Files de palanca por tipo documental finalizada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Files de palanca por tipo documental finalizada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	7. Gestionar la entrega de la documentación a despachar con Archivo Central. FIN	1. Ingresar al sistema y generar la solicitud de entrega al Archivo Central 2. Entregar la documentación que corresponda al Archivo Central Notas: - El sistema envía la solicitud de entrega más el detalle de la documentación remitida a Archivo Central (Listado de los documentos contenidos por cada file palanca existente en el Archivo de Gestión), con copia a Analista de Trámite Documentario y Asistente Administrativo de Archivo	Usuario	Asistente Administrativo de Archivo		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Física	Archivo Central

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	Solicitud de creación de índice digital/ Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	8. Firmar digitalmente la solicitud de índice digital o cuaderno auxiliar	Para una Solicitud de creación de índice digital: 1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Solicitud de creación de índice digital" 3. Firmar digitalmente la solicitud de índice digital generado Para una Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar: 1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Solicitud Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar" 3. Firmar digitalmente la solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar 4. El sistema genera un cuaderno auxiliar del expediente principal, al identificar que ingresa una documentación posterior, que incluye: (i) documentación recibida, (ii) registro de que no se requiere atención o atención/ respuesta a la documentación recibida (cartas / resoluciones / etc.), (iii) notificación de la atención o respuesta, (iv) índice del cuaderno auxiliar Notas: - Sobre el índice digital, el sistema genera automáticamente el índice digital: a. Para Expedientes de PAS, se genera: (i) Cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles. (ii) Cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo b. Para Expedientes, se genera luego de transcurrido 22 días hábiles (el tiempo señalado aquí debe ser configurable) de que ambas partes se encuentren notificadas de la resolución final c. El índice digital generado se adjunta al expediente electrónico correspondiente - Sobre el índice digital del cuaderno auxiliar: a. El índice del cuaderno auxiliar se genera en dos casos: (i) cuando los documentos que dan respuesta a la documentación posterior cuentan con estado de la notificación (Documento Notificado o Documento Finalizado) y (ii) cuando se confirma que no es necesario generar una respuesta a la documentación recibida b. El cuaderno auxiliar puede contener uno o más documentos recibidos, siempre y cuando el índice del cuaderno auxiliar aún no se haya firmado. Para este caso, cuando se recibe otra documentación posterior y cuando se cuente con un cuaderno auxiliar abierto(el índice no este firmado): (i) dicha documentación se incluirá en el mismo cuaderno auxiliar (ii) el índice generado y no firmado, se actualiza con los actuados de la nueva documentación posterior anexada al cuaderno auxiliar c. El cuaderno auxiliar debe estar vinculado y visible junto con el expediente principal d. Una vez cerrado el cuaderno auxiliar (índice del cuaderno auxiliar firmado), cualquier información recibida será incluida en un nuevo cuaderno auxiliar - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. 2. La solicitud del índice digital del cuaderno auxiliar de un expediente de Apelación y Queja se creará luego de que la respuesta a la documentación adicional posterior haya sido atendida y notificada y de validar que no exista otra documentación adicional posterior para atención y notificación. 3. La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. 4. La solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar de un Expediente de Sanciones se creará cuando se haya atendido la documentación adicional posterior del expediente de sanciones.	Índice digital/ índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	Expediente Electrónico

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
% de archivos de gestión remitidos al Archivo Central de OSIPTEL hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención	Cantidad de archivos remitidos hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención / Total de archivos que debieron ser remitidos hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención	porcentaje	anual	más del 95 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Tiempo de firma de índice digital del expediente electrónico	Tiempo promedio demandado para realizar la firma del índice digital del expediente electrónico (desde que se genera el índice para firma, hasta su firma)	unidades	días	Menor o igual a 1 día	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Tiempo de firma de índice digital del cuaderno auxiliar	Tiempo promedio demandado para realizar la firma del índice digital del cuaderno auxiliar (desde que se genera el índice para firma, hasta su firma)	unidades	días	Menor o igual a 1 día	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operacional	Sobre stock de documentación por algún retraso en la solicitud de recojo en el Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Bajo		Medio		
Operacional	Perdida de alguna documentación	Media		Baja		

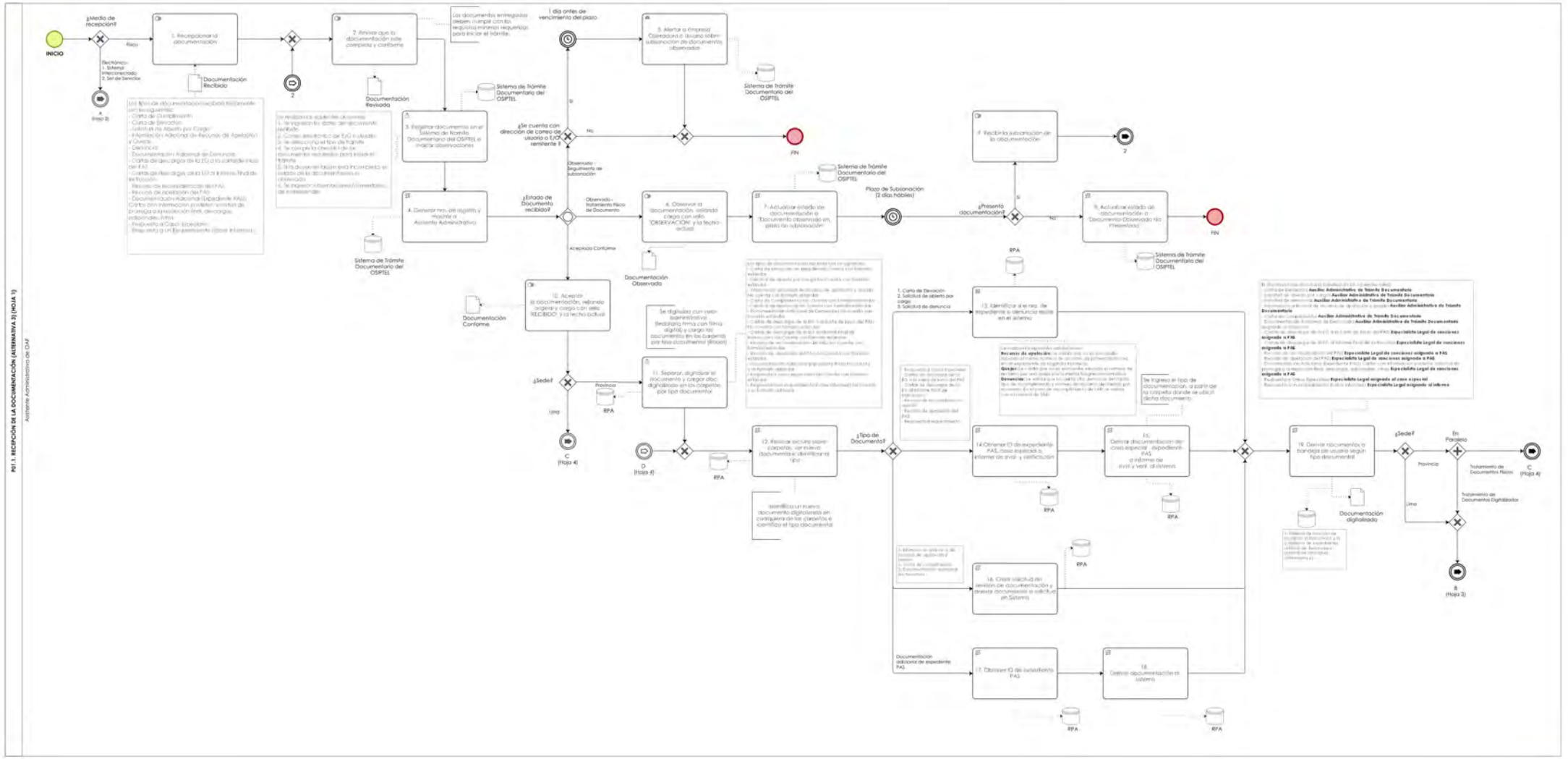
6.30. ANEXO 30 – ALTERNATIVA # 3_DIAGRAMA DE PROCESO (TÉCNICO); BPMN 2.0

Diagrama de Proceso

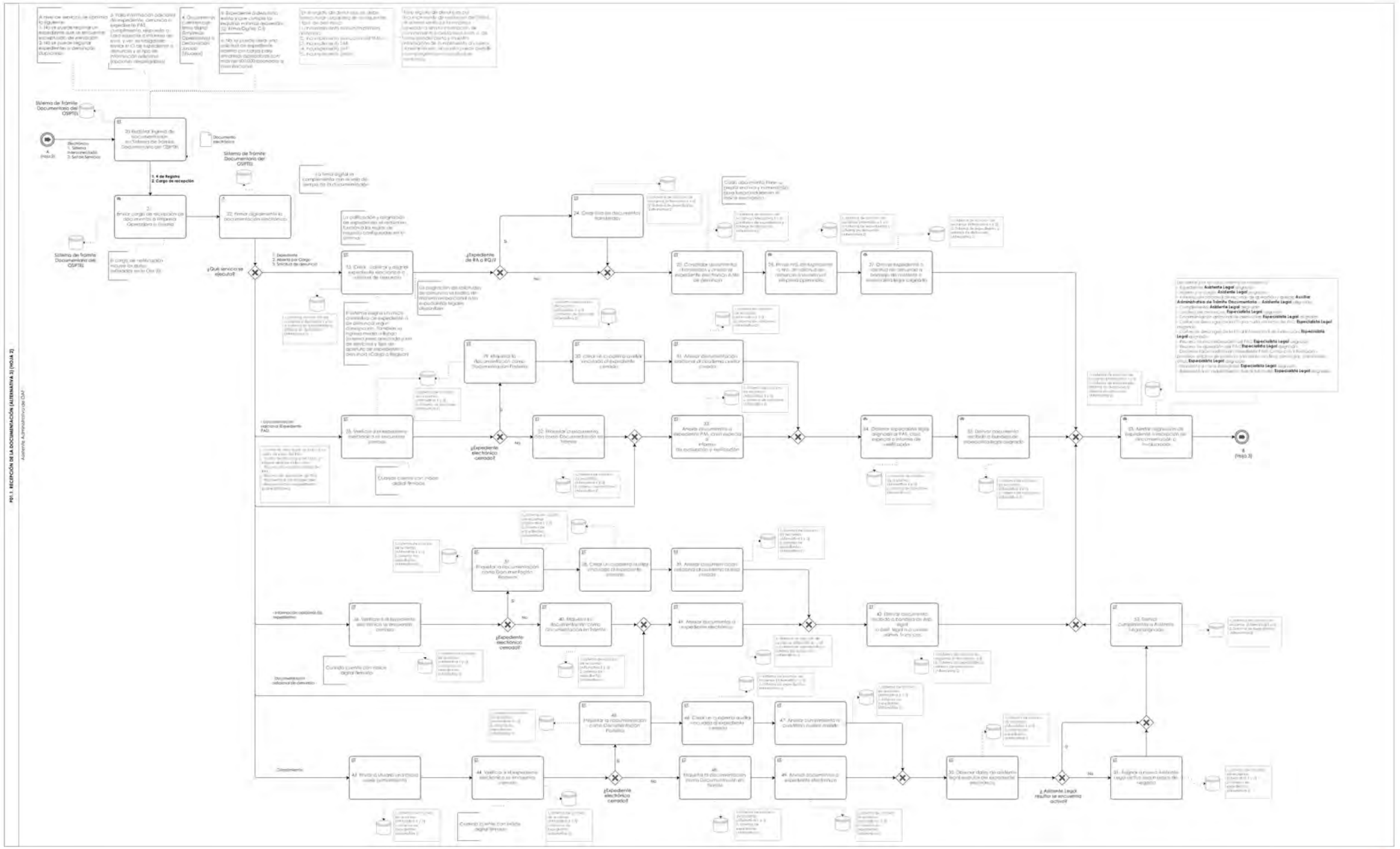
P01.1. Recepción de la Documentación

(Alternativa 3 - Flujo Técnico)

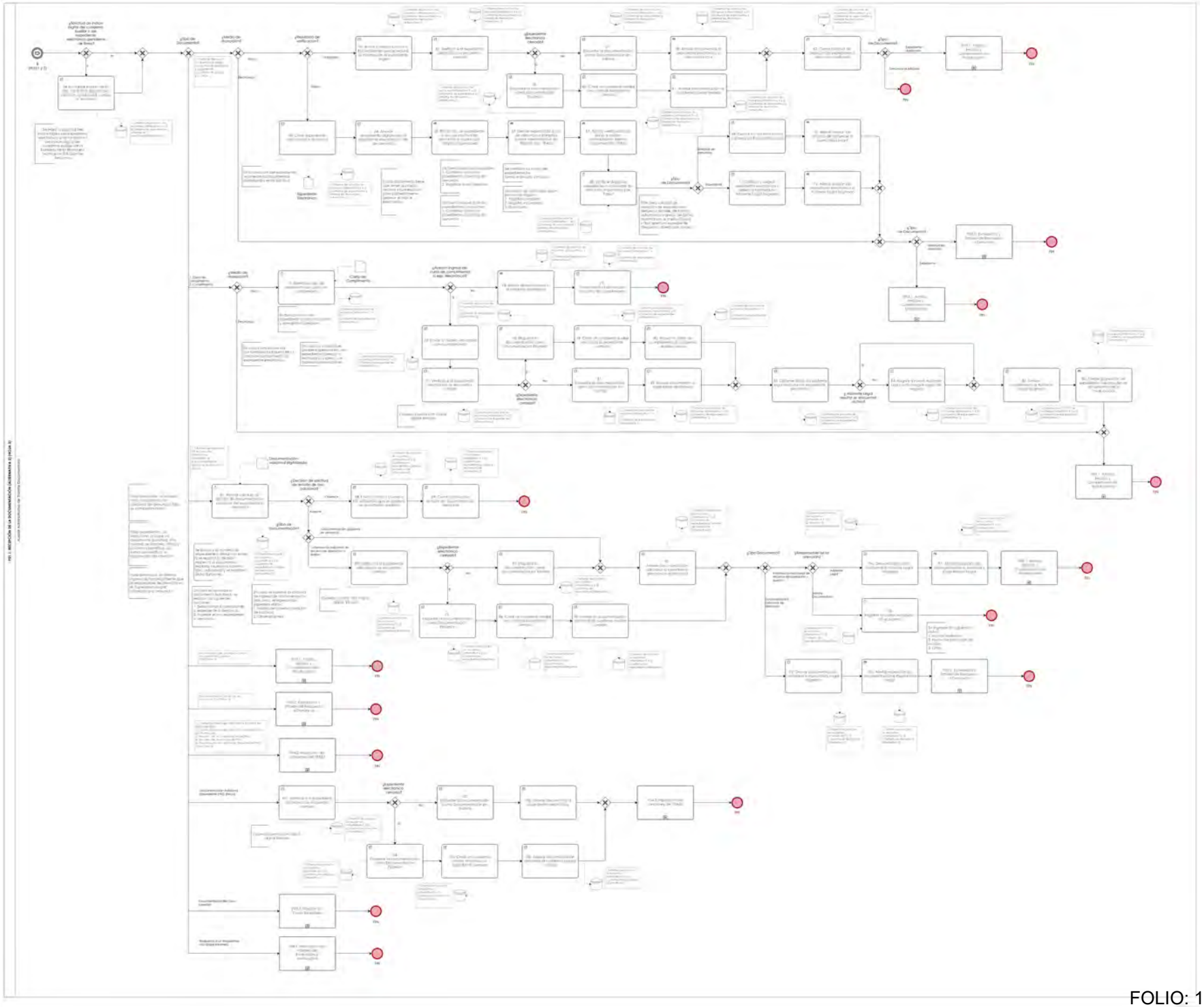
FOLIO: 1233


POI 1: RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN (ALTERNATIVA 3) (HOJA 1)
Asistente Administrativo de OAF
INICIO
¿Medio de recepción?
Físico
Electrónico:
1. Sistema interconectado
2. Set de Servicios
1. Recepcionar la documentación
Documentación Recibida
A
(Hoja 2)
2. Anunciar que la documentación está completa y conforme
Documentación Revisada
Los documentos entregados deben cumplir con los requisitos mínimos requeridos para iniciar el trámite.
2
3. Registrar documentos en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL e indicar observaciones
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
¿Se cuenta con dirección de correo de usuario o EyC remitente ?
SI
NO
FIN
1 día antes de vencimiento del plazo
5. Alertar a Empresa Concesionaria o usuario sobre subsanación de documento observado
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
Observado - Seguimiento de subsanación
4. Generar nro. de registro y rotular a Asistente Administrativo
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
¿Estado de Documento recibido?
Observado - Tratamiento Físico de Documento
Aceptado Conforme
6. Observar la documentación, estando cargo con sello "OBSERVACIÓN" y la fecha actual
Documentación Observada
7. Actualizar estado de documentación a "Documento observado en plazo de subsanación"
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
Plazo de Subsanación (2 días hábiles)
¿Presentó documentación?
SI
NO
8. Actualizar estado de documentación a "Documento Observado no Presentado"
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
FIN
9. Recibir la subsanación de la documentación
2
Documentación Conforme
10. Aceptar la documentación, rotulando original y copia con sello "RECIBIDO" y la fecha actual
Se digitaliza con valor administrativo (Secretaria firma con firma digital) y cargo los documentos en las carpetas por tipo documento (Rosa)
¿Sede?
Provincia
Lima
RPA
C
(Hoja 4)
D
(Hoja 4)
11. Separar, digitalizar el documento y cargar doc digitalizado en las carpetas por tipo documento
12. Revisar escrito, separar carpetas, ver nuevo documento e identificar el tipo
RPA
¿Tipo de Documento?
1. Carta de Denuncia
2. Solicitud de abierto por cargo
3. Solicitud de denuncia
13. Identificar el nro. de expediente o denuncia existe en el sistema
RPA
14 Generar ID de expediente PAS, caso especial o informes de evid. y verif. al sistema
RPA
15. Derivar documentación del caso especial - expediente PAS o informes de evid. y verif. al sistema
RPA
Se ingresa el tipo de documentacion, a partir de la carpeta donde se ubica dicho documento
16. Crear visita in situ en sesión de documentación y anexar documentos si subió al en Sistema
RPA
Documentación adicional de expediente PAS
17. Obtener ID de expediente PAS
RPA
18. Derivar documentación al sistema
RPA
19. Derivar documentos a bandeja de usuario según tipo documental
Documentación digitalizada
¿Sede?
Provincia
Lima
En Paralelo
Tratamiento de Documentos Físicos
Tratamiento de Documentos Digitalizados
C
(Hoja 4)
B
(Hoja 2)

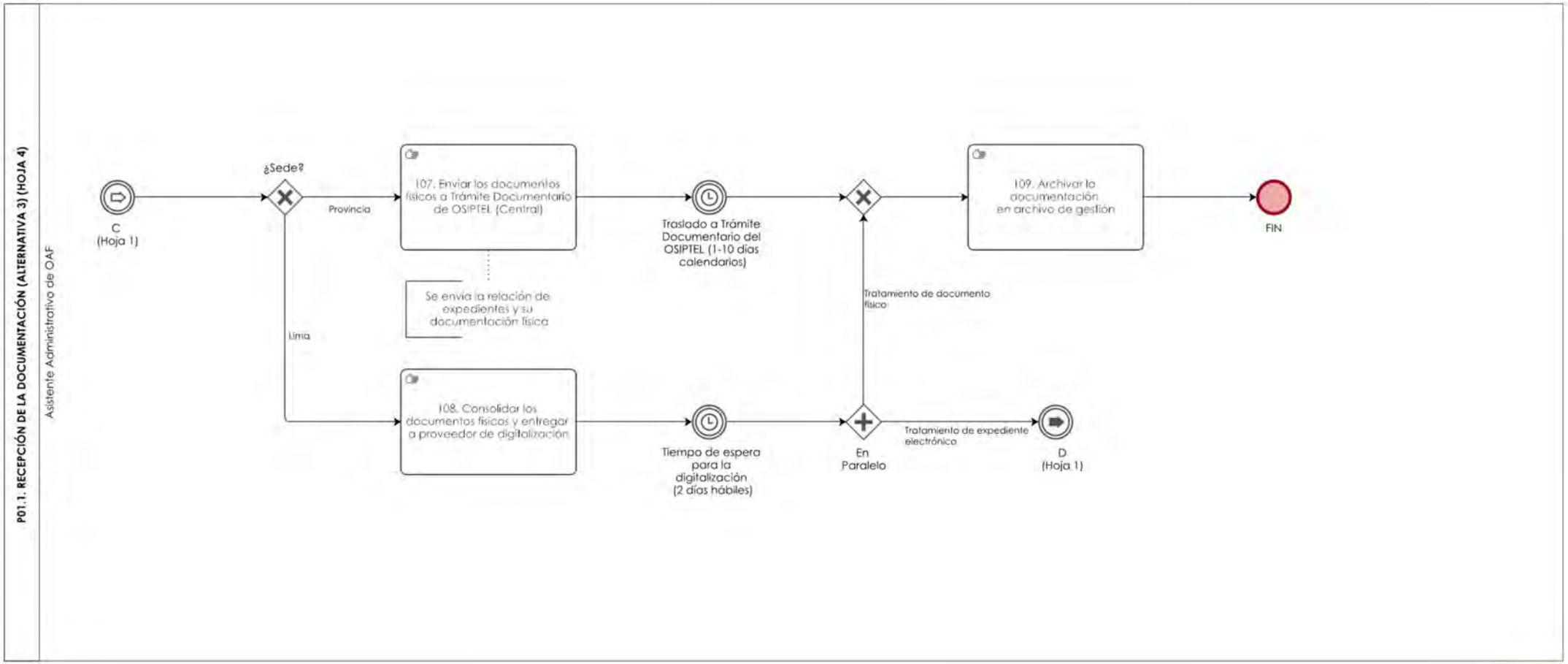
FOLIO: 1234



FOLIO: 1235



FOLIO: 1236



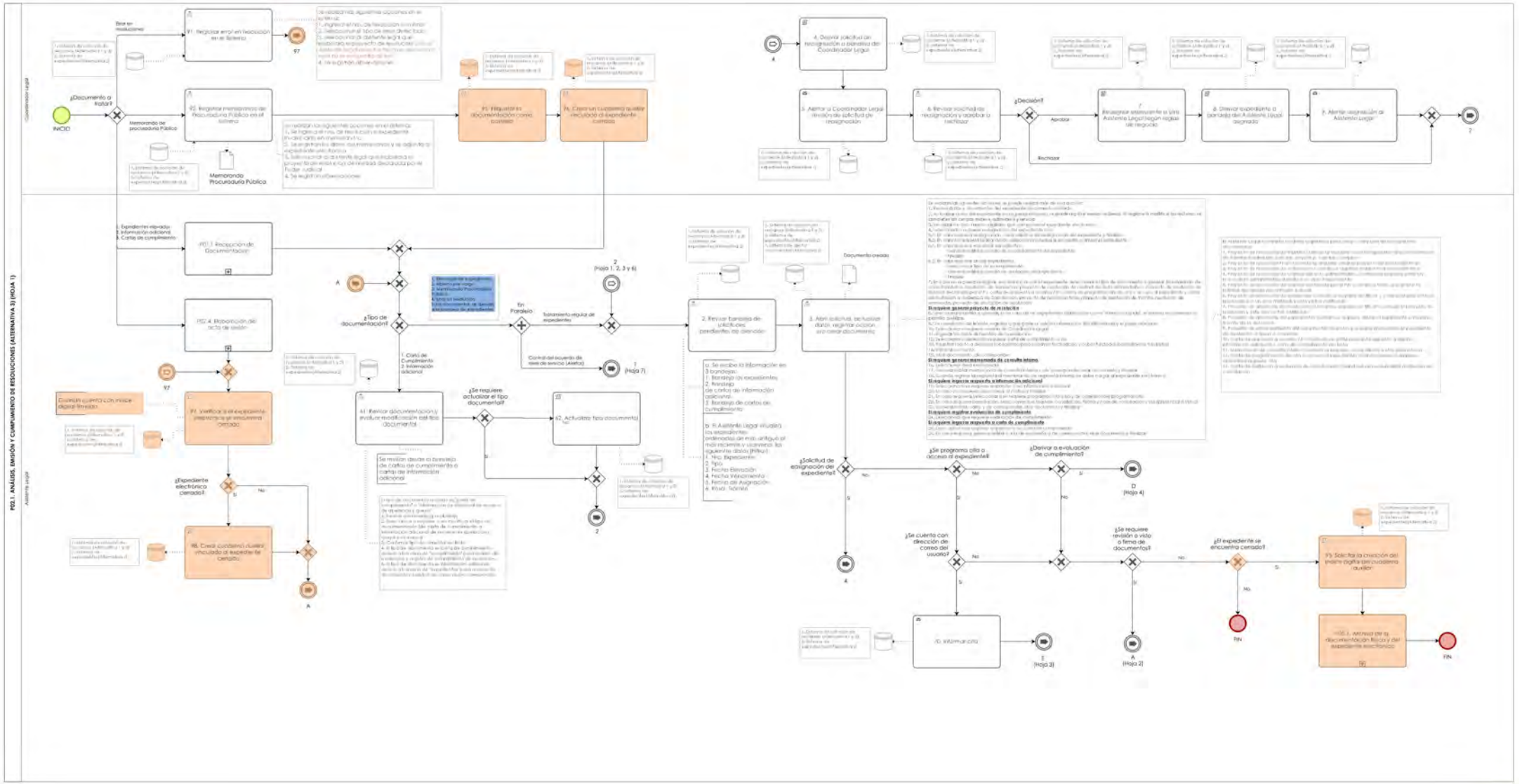
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 1237

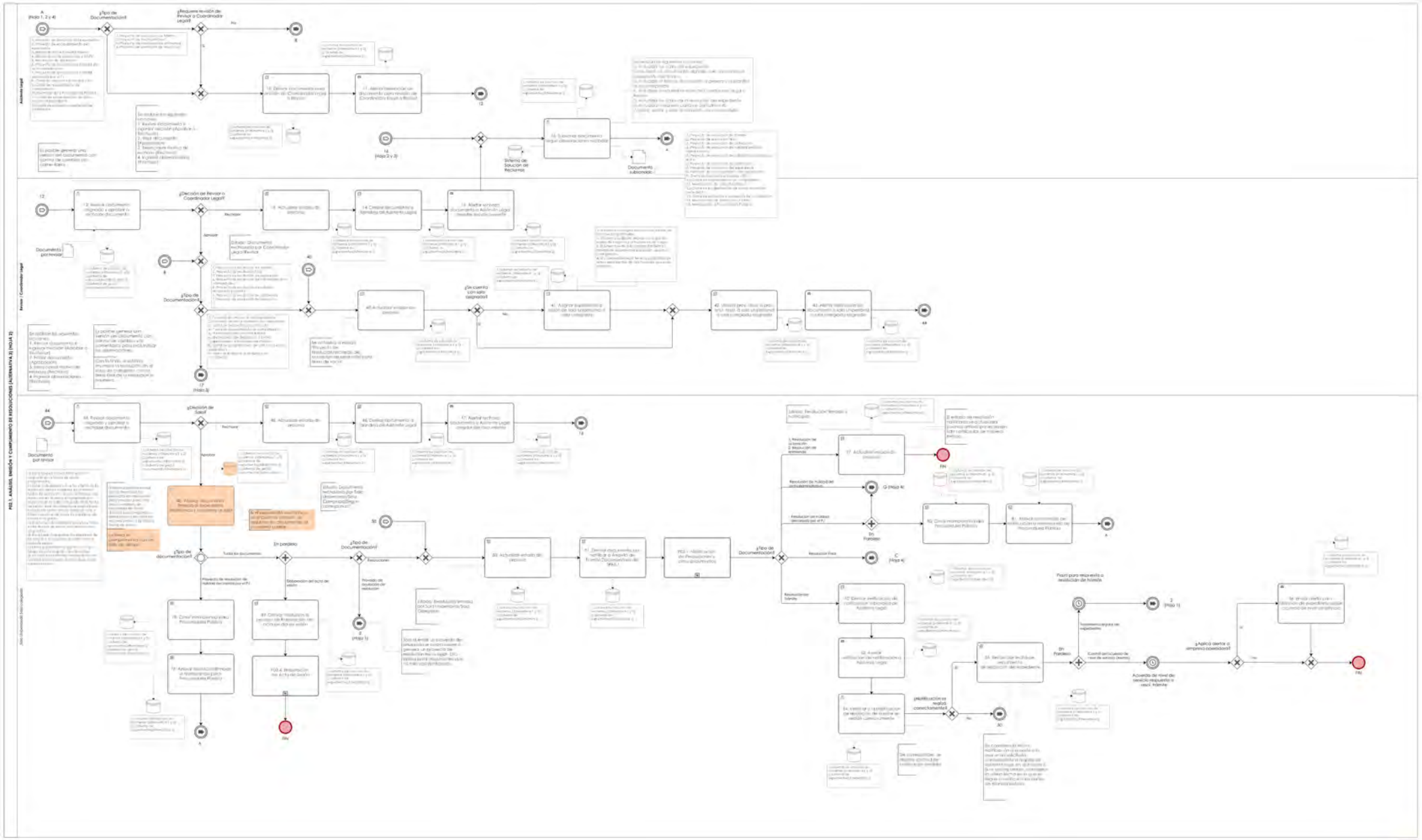
Diagrama de Proceso

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

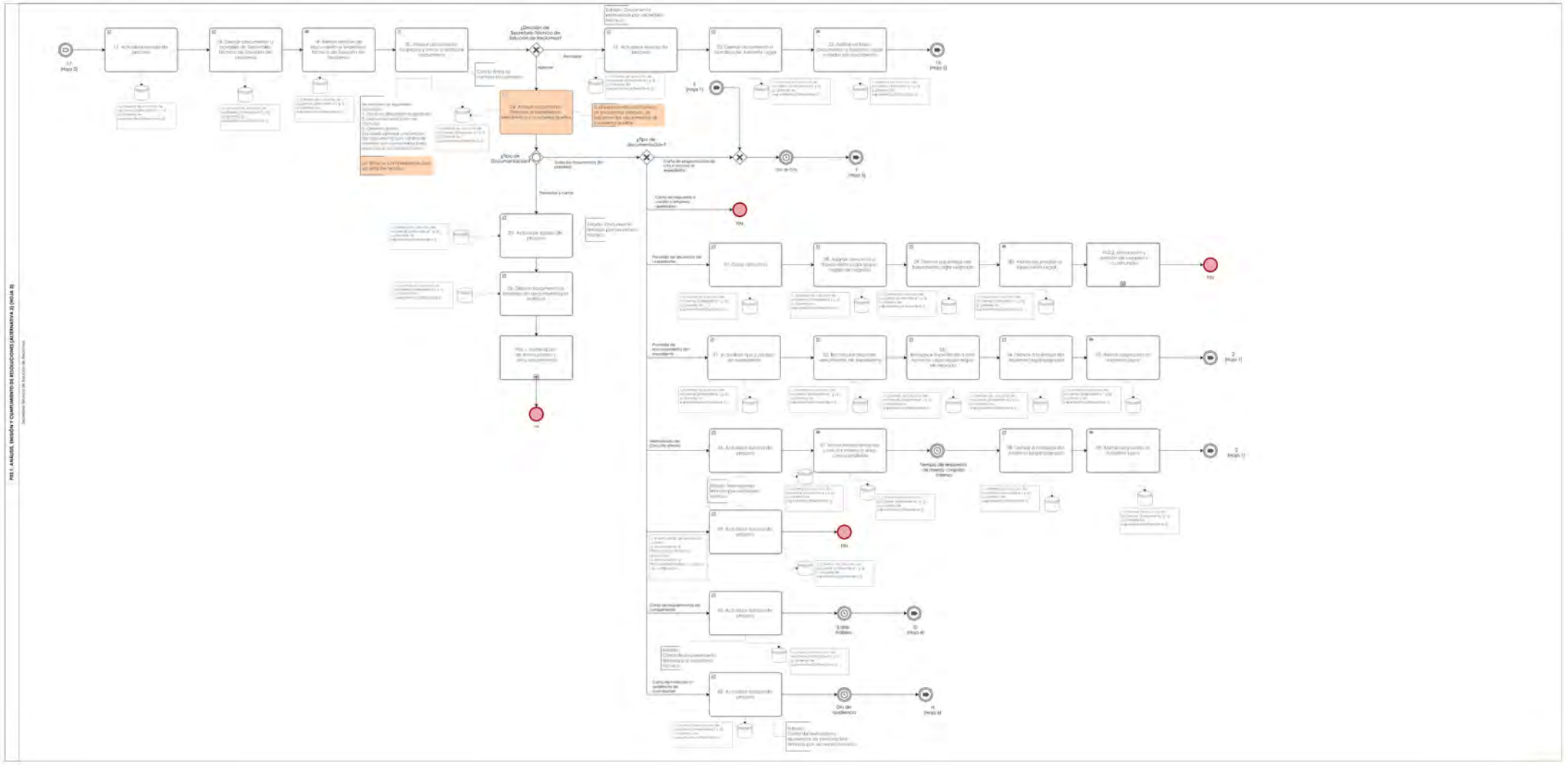
(Alternativa 3 - Flujo Técnico)


P02.1. ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (ALTERNATIVA 3) (HOJA 1)
Coordinador Legal
Asistente Legal
INICIO
¿Documento a tratar?
Memorando de procuraduría Pública
Memorando Procuraduría Pública
Error en resolución
Y1: Registrar error en Resolución en el Sistema
Y2: Registrar memorandos de Procuraduría Pública en el sistema
Y5: Etiquetar la documentación como: scaneado
Y6: Crear un cuaderno quedar vinculado al expediente cerrado
4. Deprivi jolicitud de reasignación a asistente de Coordinador Legal
5. Alertar al Coordinador Legal revisión de solicitud de reasignación
6. Revisar solicitud de reasignación y aprobar o rechazar
¿Decisión?
Aprobar
Rechazar
7. Reasignar exitosamente a Una Asistente Legal luego un registro de negocio
8. Derivar expediente a bandeja del Asistente Legal asignado
9. Alertar asignación al Asistente Legal
P01.1. Recepción de Documentación
P02.4. Reposición del acta de sesión
Y7
Y1. Verificar si el expediente presenta o se encuentra Cerrado
¿Expediente electrónico cerrado?
Y8. Crear cuaderno quedar vinculado al expediente cerrado
¿Tipo de documentación?
En Paralelo
Tratamiento regular de expedientes
Control del suyerdo de nivel de servicio (Alerta)
2. Revisar bandeja de solicitudes pendientes no atendidas
3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento
Documento creado
¿Solicitud de asignación del expediente?
¿Se programa cita o acceso al expediente?
¿Derivar a evaluación de cumplimiento?
¿Se cuenta con dirección de correo del usuario?
¿Se requiere revisión o visto o firma de documentos?
¿El expediente se encuentra cerrado?
Y3: Solicitar la creación del predio digital ciudadano quedar
P03.1. Archivar de la documentación física y del expediente electrónico
FIN
A1. Revisar documentación y evaluar modificación del tipo documental
¿Se requiere actualizar el tipo documental?
Y2. Actualizar tipo documental
Se realizan desde la bandeja de cartas de cumplimiento o cartas de información adicional
a. Se recibe la información en 3 bandejas:
1. Bandeja de excedentes
2. Bandeja de cartas de información adicional.
3. Bandeja de cartas de cumplimiento
b. El Asistente Legal visualiza los expedientes ordenados de más antiguo al más reciente y visualiza las siguientes datos (filtros):
1. Nro. Expediente
2. Tipo
3. Fecha Elevación
4. Fecha Vencimiento
5. Fecha de Asignación
6. Rival - Nombre
Y7. Confirmar cita
Documentos creados
Se realizan las siguientes acciones en el sistema:
1. Se registra el nro. de resolución o expediente (Predefinido en memoria).
2. Se registran los demás datos/campos y se adjunta el expediente en .pdf/.tiff/.jpg
3. Se genera el acta de sesión legal que establezca el proyecto de resolución declarada por el Poder Judicial
4. Se registran las observaciones
Se realizan las siguientes acciones en el sistema:
1. Ingresa el nro. de resolución o expediente
2. Selecciona el tipo de error detectado
3. Selecciona el destinatario (a) a (el) responsable/s responsable de resolución (otros)
4. Ingresa observaciones
Se realizan las siguientes acciones en el sistema:
1. Se registra el nro. de resolución o expediente (Predefinido en memoria).
2. Se registran los demás datos/campos y se adjunta el expediente en .pdf/.tiff/.jpg
3. Se genera el acta de sesión legal que establezca el proyecto de resolución declarada por el Poder Judicial
4. Se registran las observaciones

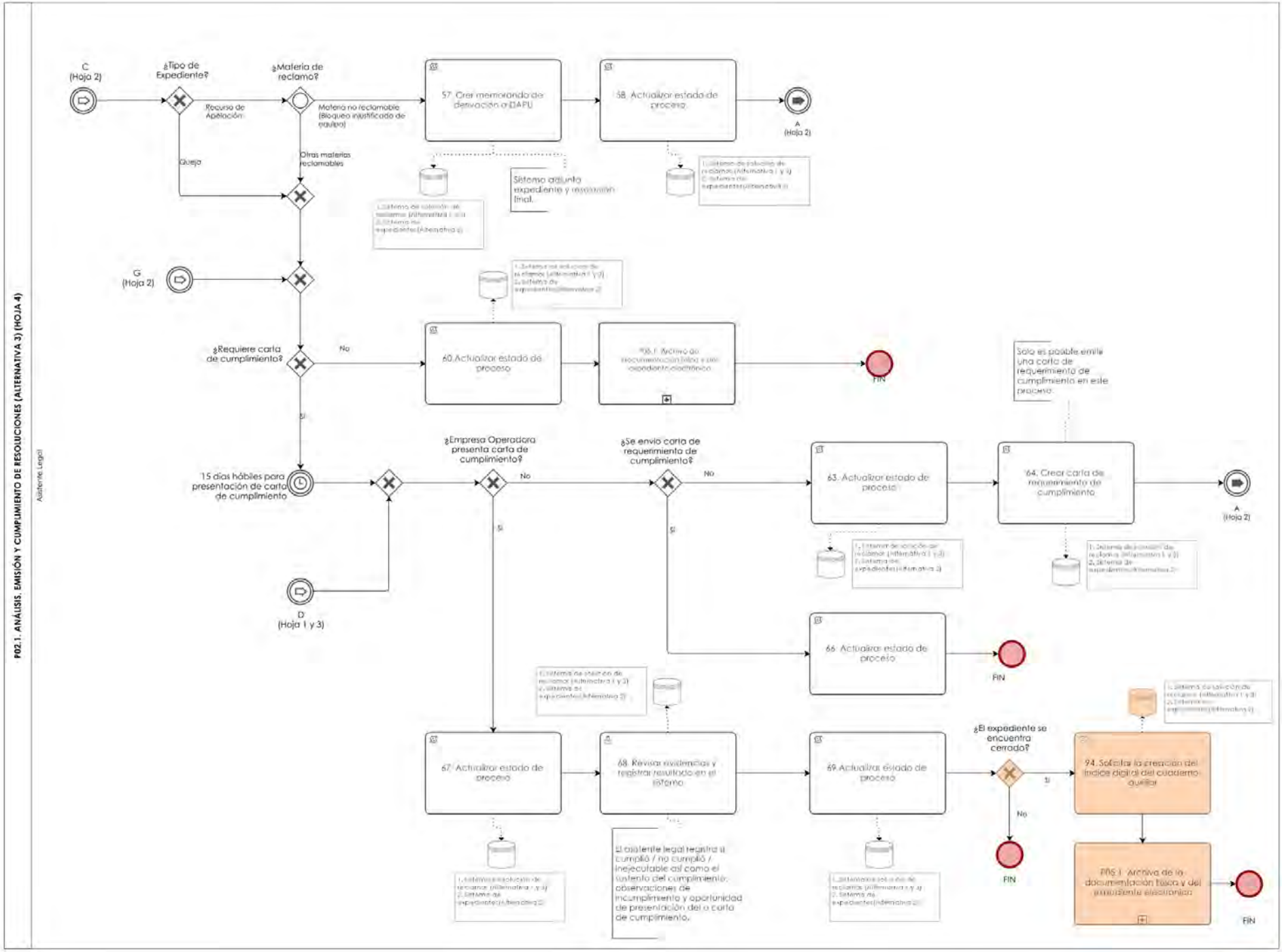
FOLIO: 1239



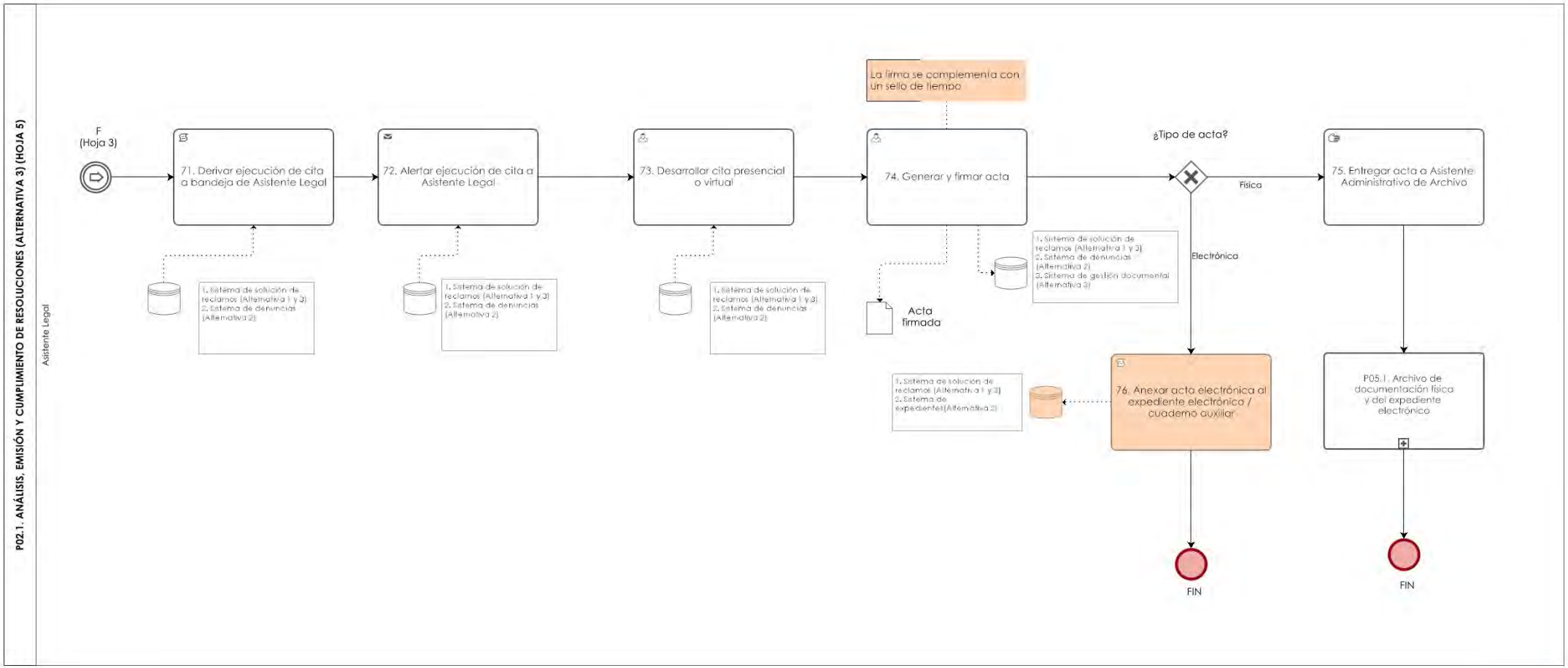
FOLIO: 1240

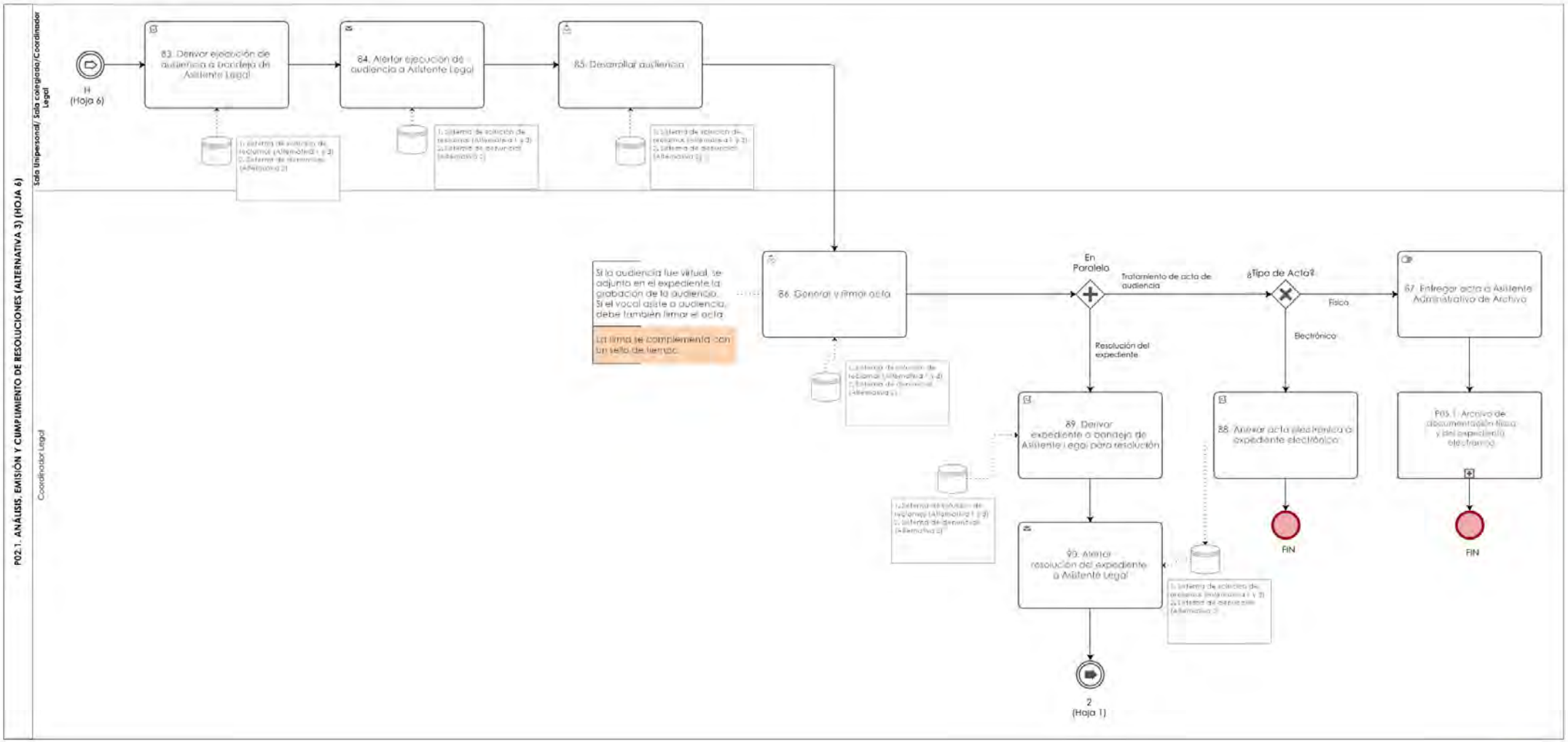


FOLIO: 1241

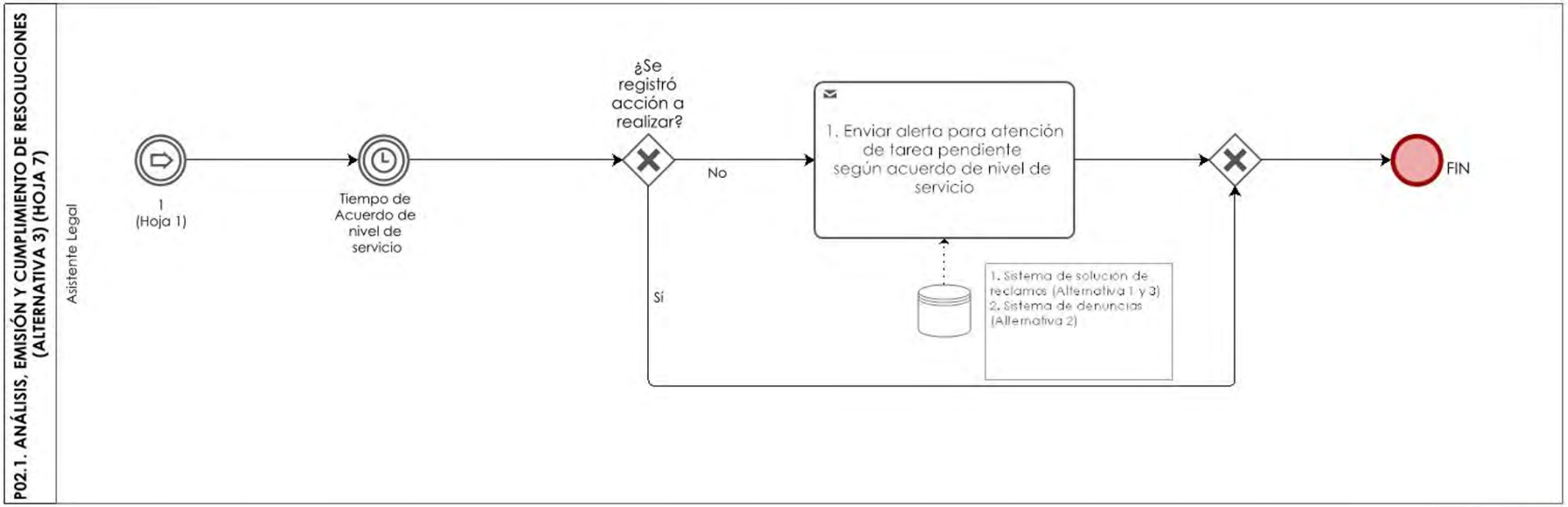

P02.1. ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (ALTERNATIVA 3) (HOJA 4)
Asistente Legal
C
(Hoja 2)
¿Tipo de Expediente?
Recurso de Apelación
Queja
¿Materia de reclamo?
Materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo)
Otras materias reclamables
57. Crear memorando de derivación a DAPU
58. Actualizar estado de proceso
A
(Hoja 2)
Sistema adjunta expediente y resolución final.
G
(Hoja 2)
¿Requiere carta de cumplimiento?
No
60.Actualizar estado de proceso
FIN
Sólo es posible emitir una carta de requerimiento de cumplimiento en este proceso.
Si
15 días hábiles para presentación de carta de cumplimiento
¿Empresa Operadora presenta carta de cumplimiento?
No
Si
¿Se envió carta de requerimiento de cumplimiento?
No
Si
63. Actualizar estado de proceso
64. Crear carta de requerimiento de cumplimiento
A
(Hoja 2)
D
(Hoja 1 y 3)
66. Actualizar estado de proceso
FIN
67. Actualizar estado de proceso
68. Revisa evidencias y registrar resultado en el sistema
El asistente legal registra si cumplió / no cumplió / inejecutable así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación del o carta de cumplimiento.
69.Actualizar estado de proceso
¿El expediente se encuentra cerrado?
Si
No
FIN
94. Solicitar la creación del índice digital del cuaderno auxiliar
P05.1. Archivo de la documentación física y del expediente electrónico
FIN

FOLIO: 1242


P02.1. ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (ALTERNATIVA 3) (HOJA 5)
Asistente Legal
F
(Hoja 3)
71. Derivar ejecución de cita a bandeja de Asistente Legal
72. Alertar ejecución de cita a Asistente Legal
73. Desarrollar cita presencial o virtual
74. Generar y firmar acta
La firma se complementa con un sello de tiempo
¿Tipo de acta?
Física
Electrónica
75. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)
2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)
3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Acta firmada
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)
2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)
76. Anexar acta electrónica al expediente electrónico / cuaderno auxiliar
P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico
FIN
FIN


P02.1. ANÁLISIS, EMISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES (ALTERNATIVA 3) (HOJA 6)
Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal
Coordinador Legal
H
(Hoja 6)
83. Derivar ejecución de audiencia a bandeja de Asistente Legal
84. Alertar ejecución de audiencia a Asistente Legal
85. Desarrollar audiencia
Si la audiencia fue virtual, se adjunta en el expediente la grabación de la audiencia.
Si el vocal asiste a audiencia, debe también firmar el acta
La firma se complementa con un sello de tiempo.
86. Generar y firmar acta
En Paralelo
Tratamiento de acta de audiencia
¿Tipo de Acta?
Físico
Electrónico
Resolución del expediente
87. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo
89. Derivar expediente a bandeja de Asistente Legal para resolución
88. Anexar acta electrónica a expediente electrónico
P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico
90. Alertar resolución del expediente a Asistente Legal
FIN
FIN
2
(Hoja 1)

FOLIO: 1244



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

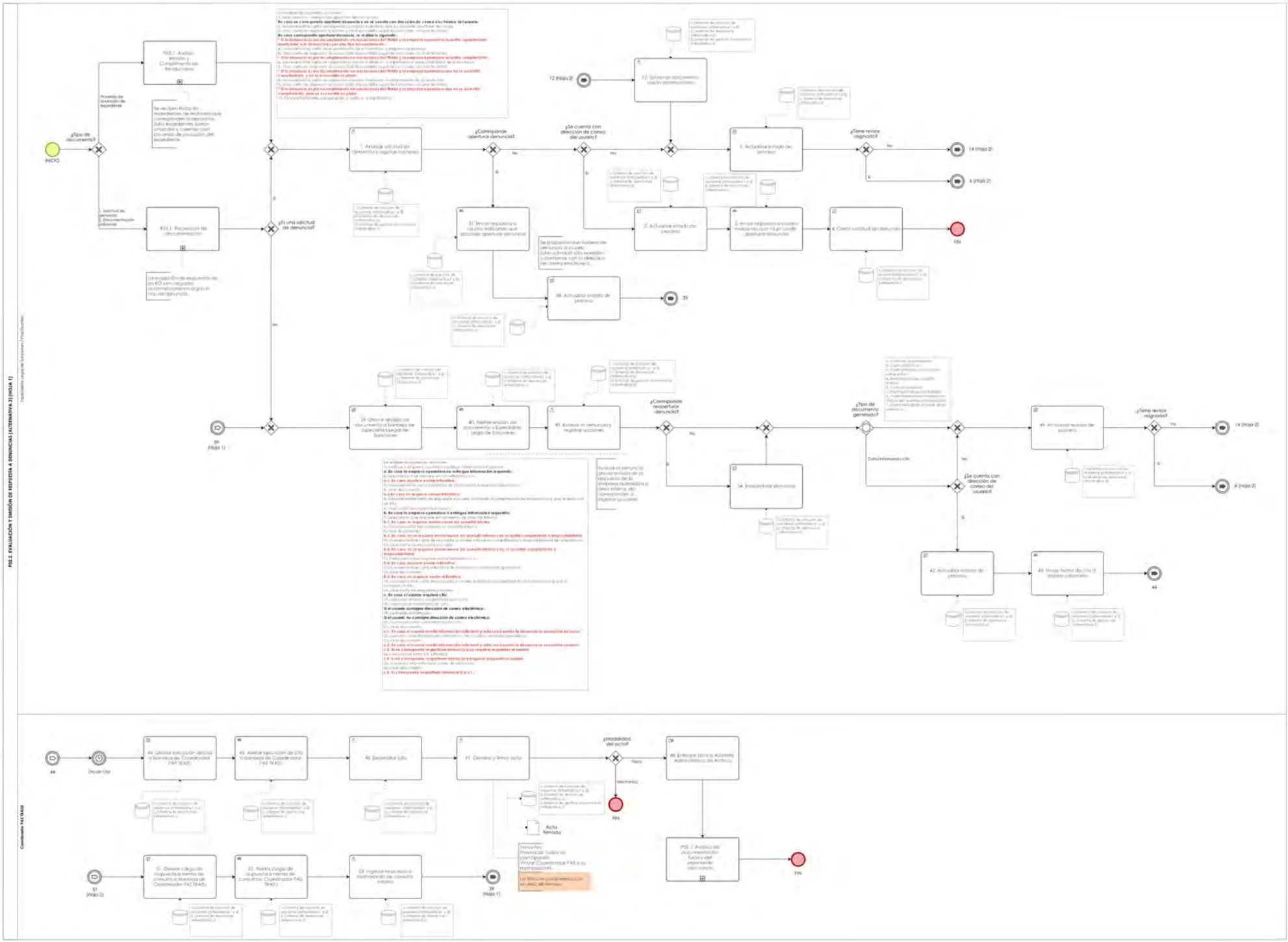
FOLIO: 1245

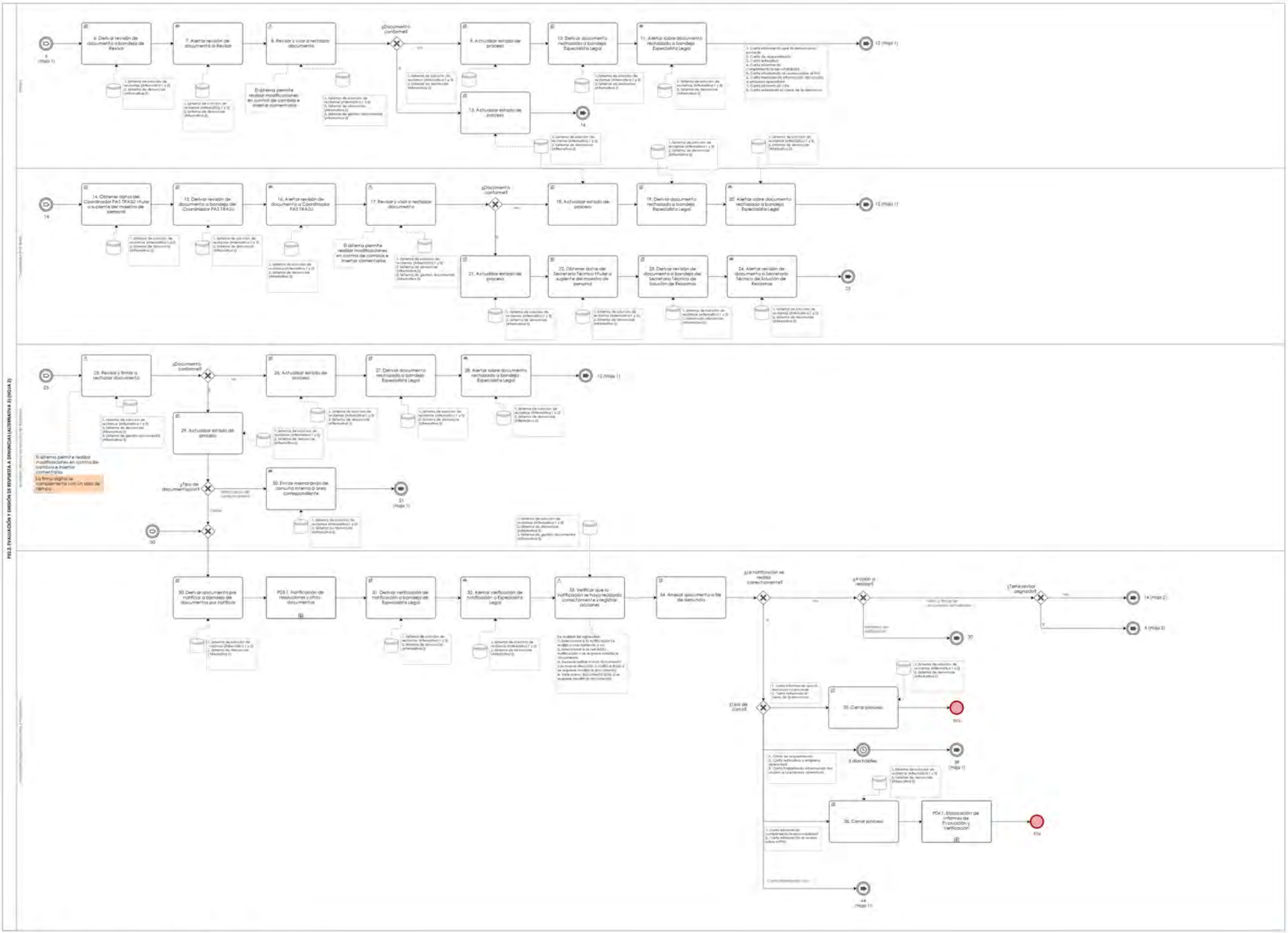
Diagrama de Proceso

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 3 - Flujo Técnico)

FOLIO: 1246


PS2.2. EVALUACIÓN Y EMISIÓN DE RESPUESTA A DENUNCIAS (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
Coordinador PAS TRASI
INICIO
¿Tipo de documento?
Proveído de anulación de expediente
1. Escrito de denuncia
2. Documentación adicional
P01.1. Análisis, emisión y Cumplimiento de Resoluciones
P01.3. Recepción de documentación
Se reciben todos los expedientes de incidencias que correspondan a denuncias. Solo expedientes sujetos a plazo y cuentan con proveído de anulación del expediente.
La recepción de expedientes de las IES son cargados automáticamente según el reglamento...
¿Es una solicitud de denuncia?
1. Analiza solicitud sin documento y registra consultas
¿Corresponde apertura denuncia?
No
Si
¿Se cuenta con dirección de correo del usuario?
No
Si
30. Envía respuesta a usuario indicando que procede apertura denuncia
Se proporciona un historial de denuncias anteriores. Solo se habilitará esta información si cumplimos con la dirección de correo electrónico...
38. Actualiza estado de proceso
39
(Hoja 1)
12 (Hoja 2)
12. Subsana documento, registra observaciones
2. Actualiza estado de proceso
3. Envía respuesta a usuario indicando que no procede apertura denuncia
4. Cierra solicitud sin denuncia
FIN
5. Actualiza estado de proceso
¿Tiene revisor asignado?
No
Si
14 (Hoja 2)
6 (Hoja 2)
29. Genera versión sin documento a Secretaría de Especialista Legal de Sanciones
40. Asigna versión sin documento a Especialista Legal de Sanciones
41. Evalúa la denuncia y registra acciones
¿Corresponde reapertura denuncia?
No
Si
14. Reasigna denuncia
¿Tipo de documento generado?
Carta Información cita
¿Se cuenta con dirección de correo del usuario?
No
Si
49. Actualiza estado de proceso
¿Tiene revisor asignado?
No
Si
14 (Hoja 2)
6 (Hoja 2)
42. Actualiza estado de proceso
43. Envía fecha de cita o motivo observado
44
Evaluar la denuncia previa revisión de la resolución de la primera instancia o segunda instancia (área interna del consultor), y registrar la acción
a. En caso la empresa consultora no suba los informes en el portal:
a-1 En caso ocurra esta situación:
a-2 En caso se registre denuncia:
b. En caso la empresa consultora si entregó información requerida:
b-1. En caso se registre conformidad del usuario sobre:
b-2. En caso se requiera precisiones (si corresponde) y/o se acuerde complementar y ampliar plazo(s):
b-3. En caso se registre disconformidad del usuario sobre:
c. En caso el usuario registre cita:
Si el usuario consigna dirección de correo electrónico:
Si el usuario no consigna dirección de correo electrónico:
c-1. En caso el usuario envíe información adicional y esta vez cuenta la dirección de correo electrónico:
c-2. En caso el usuario envíe información adicional y esta vez cuenta la dirección de correo electrónico:
c-3. Sino corresponde respuesta denuncia (o) y se requiere respuesta al usuario
c-4. Sino corresponde respuesta denuncia (o) y se requiere respuesta al usuario
c-5. En caso el usuario no registre información adicional y/o no cuenta la dirección de correo electrónico:
c-6. Si corresponde respuesta denuncia (o) a c-1 :
A4
Inicio de Cita
44. Gestiona ejecución de cita a Secretaria de Ciudadanía PAS TRASI
45. Asistir ejecución de cita a Secretaria de Ciudadanía PAS TRASI
46. Desarrolla cita
47. Cierra y firma acta
¿Modalidad del acta?
Física
Electrónica
48. Entregar cita a la Autoridad Administrativa de Archivo
FIN
Acta firmada
Remitirles: Proveer un listado de participantes. Anular Expedientes PAS a su nombre/cuenta.
La firma se complementa con un sello de tiempo.
PS2.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico
FIN
S1
(Hoja 2)
51. Elabora cargo de respuesta a mesa de consulta a Secretaría de Ciudadanía PAS TRASI
52. Asistir cargo de respuesta a mesa de consulta a Ciudadanía PAS TRASI
53. Ingresa respuesta a mesa de consulta inicial
39
(Hoja 1)



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

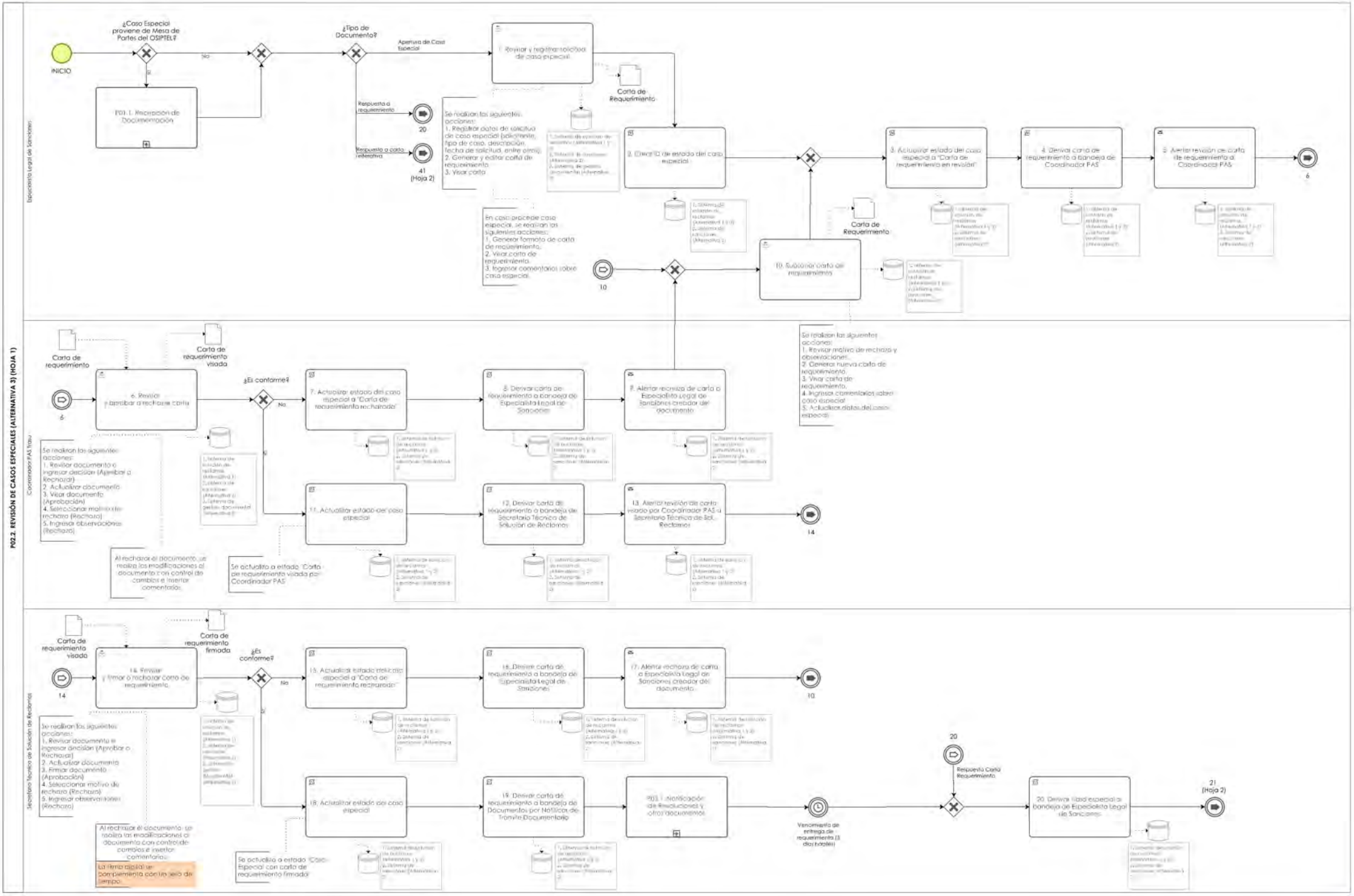
FOLIO: 1248

Diagrama de Proceso

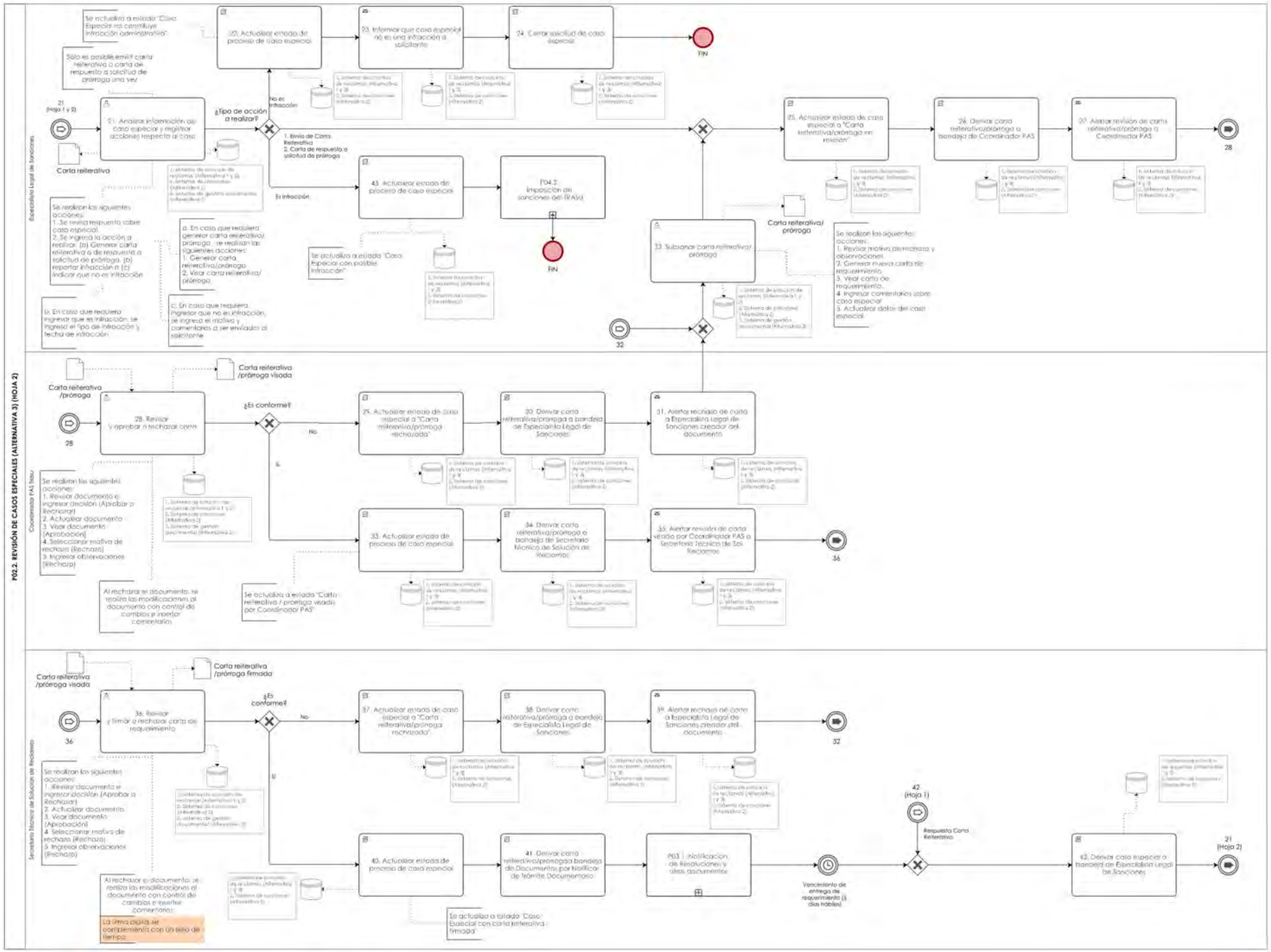
P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 3 - Flujo Técnico)

FOLIO: 1249


P02.2. REVISIÓN DE CASOS ESPECIALES (ALTERNATIVA 3) (HOJA 1)
Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS Trabajo
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
INICIO
¿Caso Especial proviene de Mesa de Partes del OSIPTEL?
Si
No
P03. 1. Recepción de Documentación
¿Tipo de Documento?
Apertura de Caso Especial
Respuesta a requerimiento
Respuesta a carta referativa
20
41 (Hoja 2)
1. Revisar y registrar solicitud de caso especial
Carta de Requerimiento
Se realizan las siguientes acciones:
1. Registrar datos de solicitud de caso especial (solicitante, tipo de caso, descripción, fecha de solicitud, entre otros).
2. Generar y editar carta de requerimiento.
3. Visar carta.
En caso proceda caso especial, se realizan las siguientes acciones:
1. Generar formato de carta de requerimiento.
2. Visar carta de requerimiento.
3. Ingresar comentarios sobre caso especial.
2. Cierre ID de estado del caso especial
3. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento en revisión"
4. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Coordinador PAS
5. Alertar revisión de carta de requerimiento a Coordinador PAS
6
10
10. Subsanar carta de requerimiento
Carta de Requerimiento
Se realizan las siguientes acciones:
1. Revisar motivo de rechazo y observaciones.
2. Generar nueva carta de requerimiento.
3. Visar carta de requerimiento.
4. Ingresar comentarios sobre caso especial.
5. Actualizar datos del caso especial.
Carta de requerimiento
Carta de requerimiento visada
6
6. Revisar y aprobar o rechazar carta
¿Es conforme?
No
Si
Se realizan las siguientes acciones:
1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar)
2. Actualizar documento
3. Visar documento (Aprobación)
4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo)
5. Ingresar observaciones (Rechazo)
7. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada"
8. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones
9. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento
11. Actualizar estado del caso especial
12. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos
13. Alertar revisión de carta visada por Coordinador PAS a Secretario Técnico de Sol... Reclamos
14
Al rechazar el documento, se realiza las modificaciones al documento con control de cambios e insertar comentarios.
Se actualiza a estado "Carta de requerimiento visada por Coordinador PAS"
Carta de requerimiento visada
Carta de requerimiento firmada
14
14. Revisar y firmar o rechazar carta de requerimiento
¿Es conforme?
No
Si
Se realizan las siguientes acciones:
1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar)
2. Actualizar documento
3. Firmar documento (Aprobación)
4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo)
5. Ingresar observaciones (Rechazo)
15. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada"
16. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones
17. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento
10
18. Actualizar estado del caso especial
19. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Documentos por Notificar de Trámite Documentario
P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos
Vencimiento de entrega de requerimiento (3 días hábiles)
20
Respuesta Carta Requerimiento
20. Derivar Itad especial a bandeja de Especialista Legal de Sanciones
21 (Hoja 2)
Al rechazar el documento, se realiza las modificaciones al documento con control de cambios e insertar comentarios.
La firma digital se complementa con un sello de tiempo.
Se actualiza a estado "Caso Especial con carta de requerimiento firmada"

FOLIO: 1250



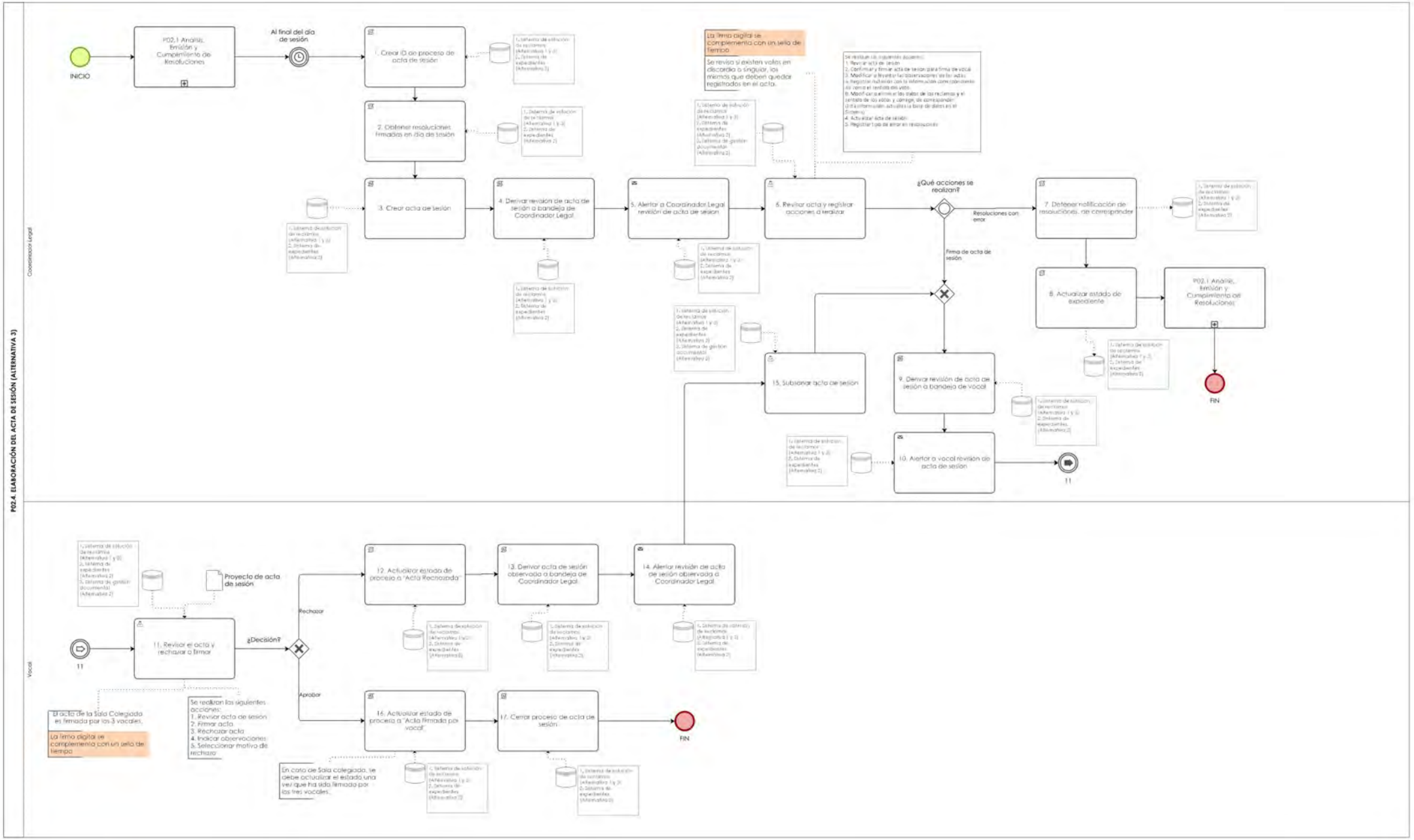
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 1251

Diagrama de Proceso

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 3 - Flujo Técnico)



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

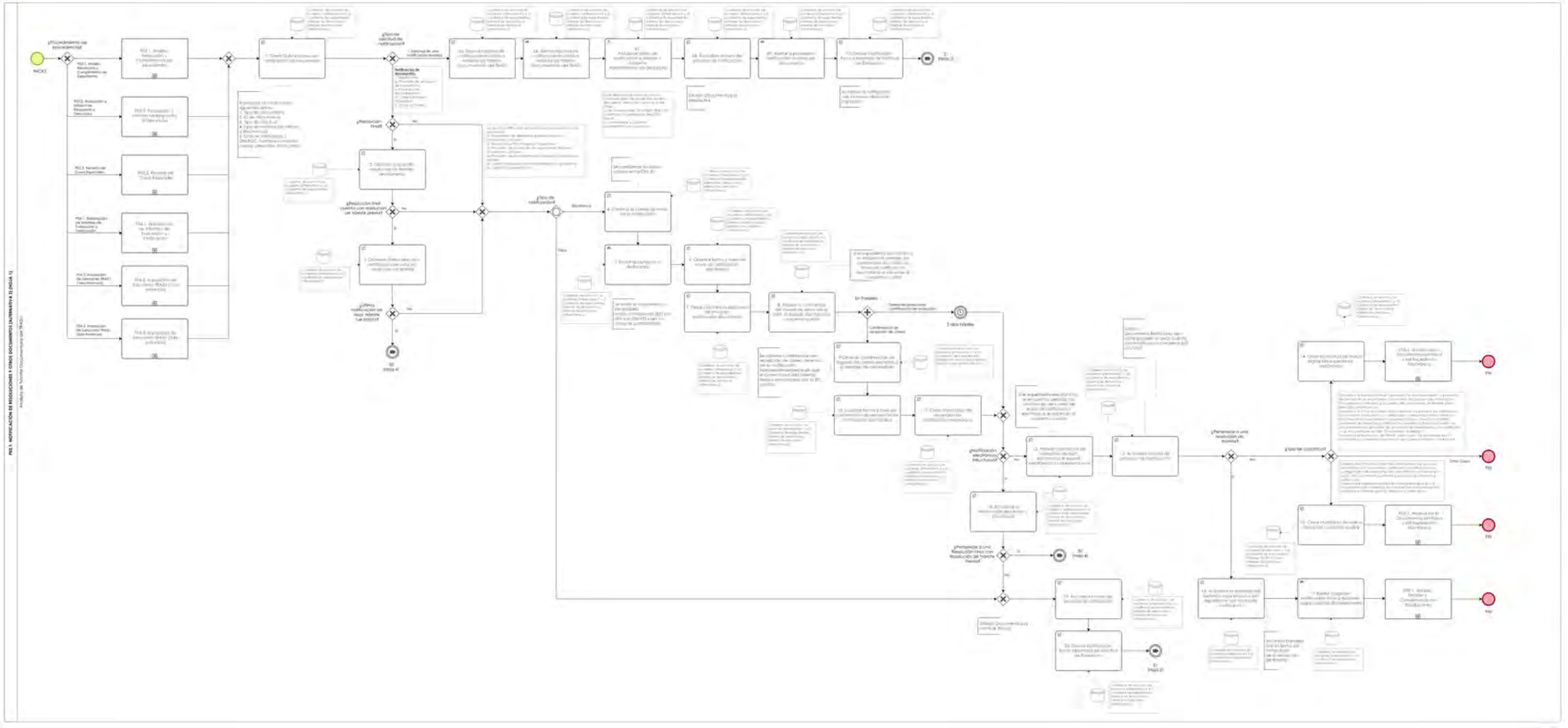
FOLIO: 1253

Diagrama de Proceso

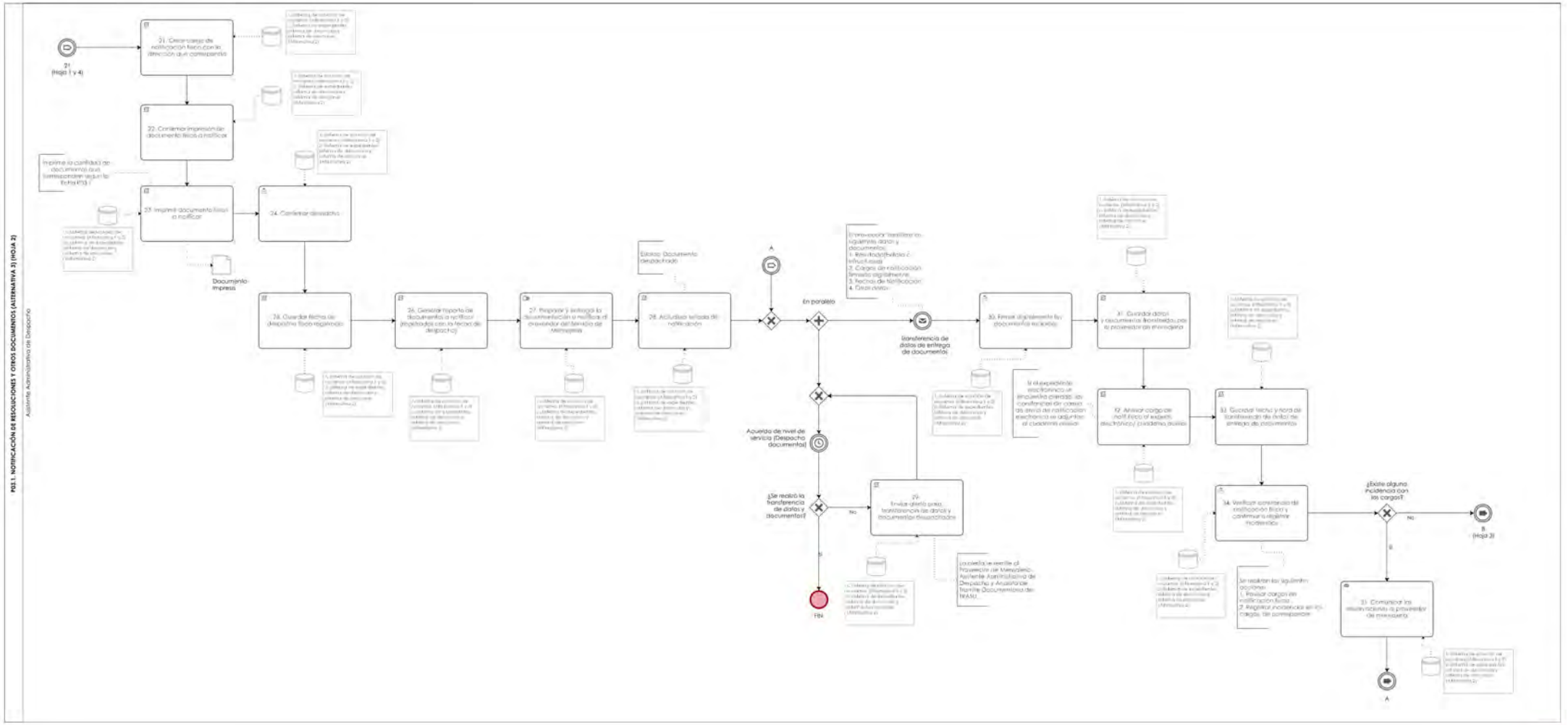
P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 3 - Flujo Técnico)

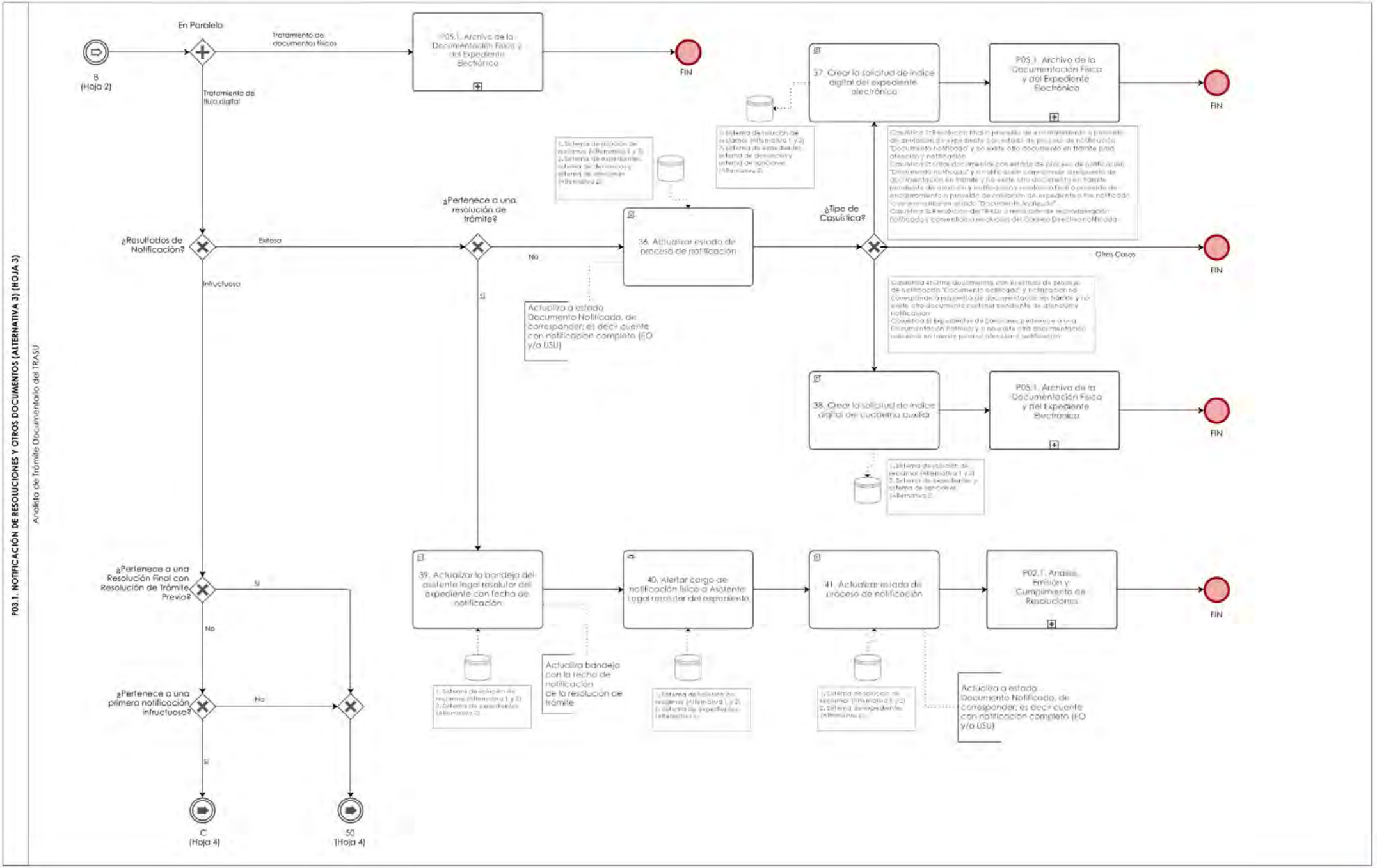
FOLIO: 1254



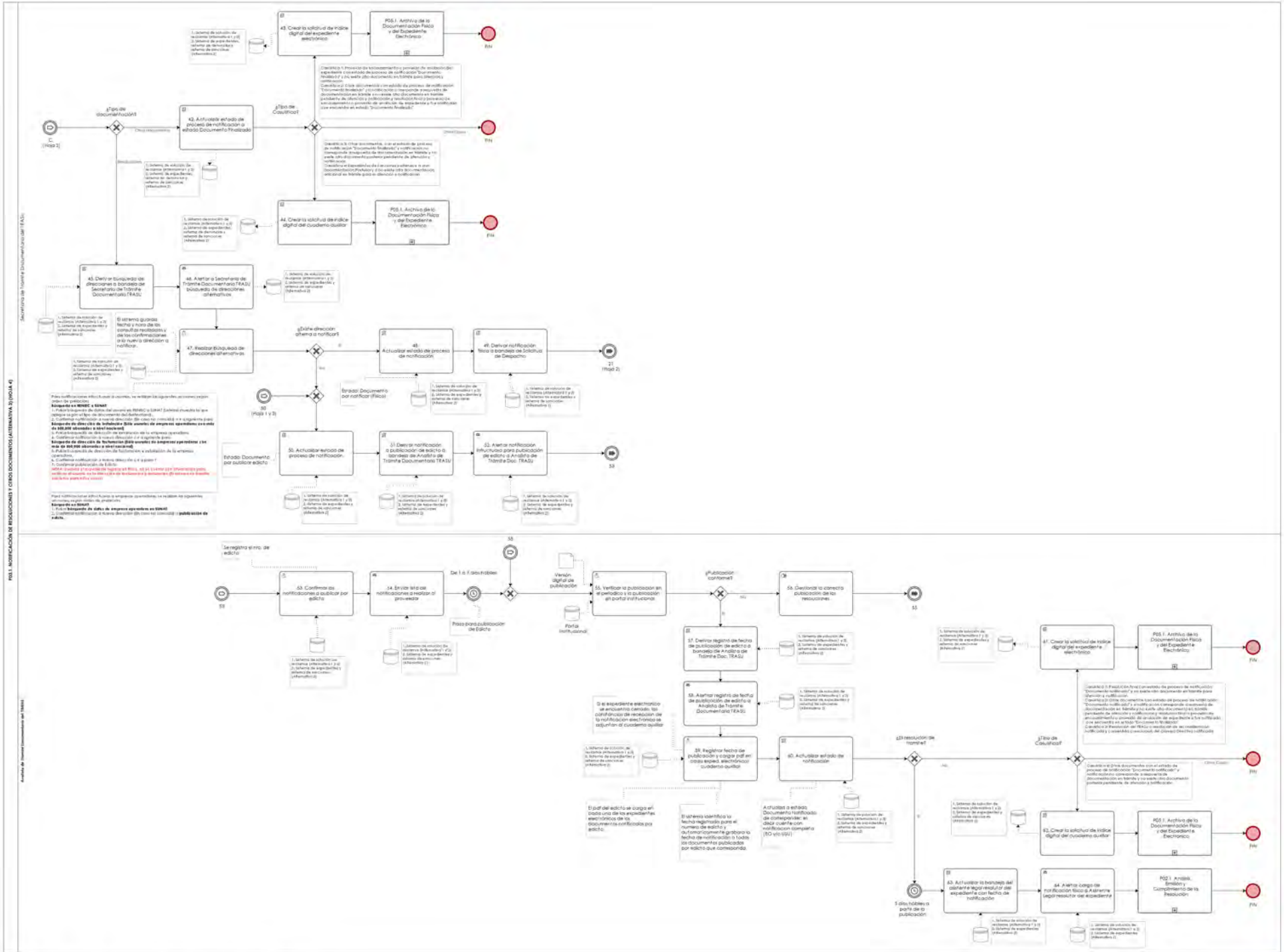
FOLIO: 1255


P03.1. NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES Y OTROS DOCUMENTOS (ALTERNATIVA 3) (HOJA 2)
Asistente Administrativo de Despacho
21 (Hoja 1 y 4)
31. Crear cargo de notificación físico con la dirección del correspondiente
32. Confirmar impresión de documentos físicos a notificar
Imprime la cantidad de documentos que corresponden según la ficha (P03.)
33. Imprimir documentos físicos a notificar
Documento impreso
24. Confirmar despacho
28. Guardar fecha de despacho físico registrado
26. Generar reporte de documentos a notificar (registrados con la fecha de despacho)
27. Preparar y entregar la documentación a notificar al proveedor del Servicio de Mensajería
Elimina Documento Despachado
28. Actualizar estado de notificación
A
En paralelo
Transferencia de datos de entrega de documentos
30. Firmar digitalmente los documentos escaneados
31. Guardar datos y documentos firmados por el proveedor de mensajería
32. Anexar cargos de notificación físico y/o electrónico/ pendientes adjuntos
33. Guardar fecha y hora de transferencia de datos de entrega de documentos
Acuerdo de nivel de servicio (Despacho documentos)
¿Se realizó la transferencia de datos y documentos?
No
29. Enviar alerta para transferencia de datos y documentos faltantes
Si
FIN
34. Verificar conformidad de notificación física y confirmar la eligible/ incidencias
¿Existe alguna incidencia con los cargos?
No
Si
B (Hoja 3)
35. Comunicar las incidencias al proveedor de mensajería
A

FOLIO: 1256


P03.1. NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES Y OTROS DOCUMENTOS (ALTERNATIVA 3) (HOJA 3)
Analista de Trámite Documentario del TRASU
B
(Hoja 2)
En Paralelo
Tratamiento de documentos físicos
Tratamiento de flujo digital
P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
FIN
¿Resultados de Notificación?
Exitosa
Infructuosa
¿Pertenece a una resolución de trámite?
No
Si
36. Actualizar estado de proceso de notificación
Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificación completa (FO y/o USU)
¿Tipo de Casuística?
Otros Casos
37. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico
38. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar
¿Pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo?
¿Pertenece a una primera notificación infructuosa?
C
(Hoja 4)
50
(Hoja 4)
39. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación
Actualiza bandeja con la fecha de notificación de la resolución de trámite
40. Alertar cargo de notificación física a Asistente Legal resolutor del expediente
41. Actualizar estado de proceso de notificación
Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificación completa (FO y/o USU)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

FOLIO: 1257



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

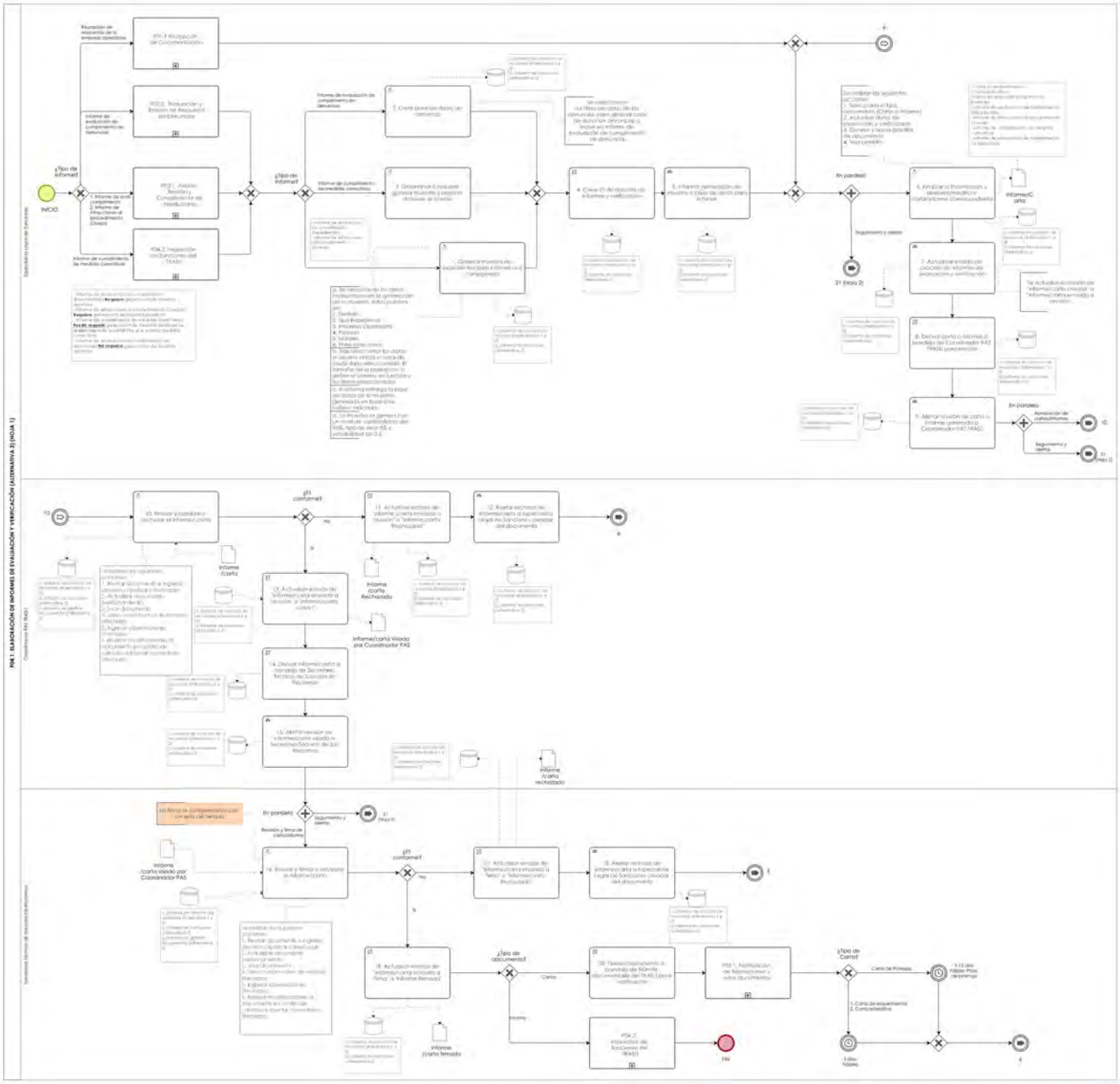
FOLIO: 1258

Diagrama de Proceso

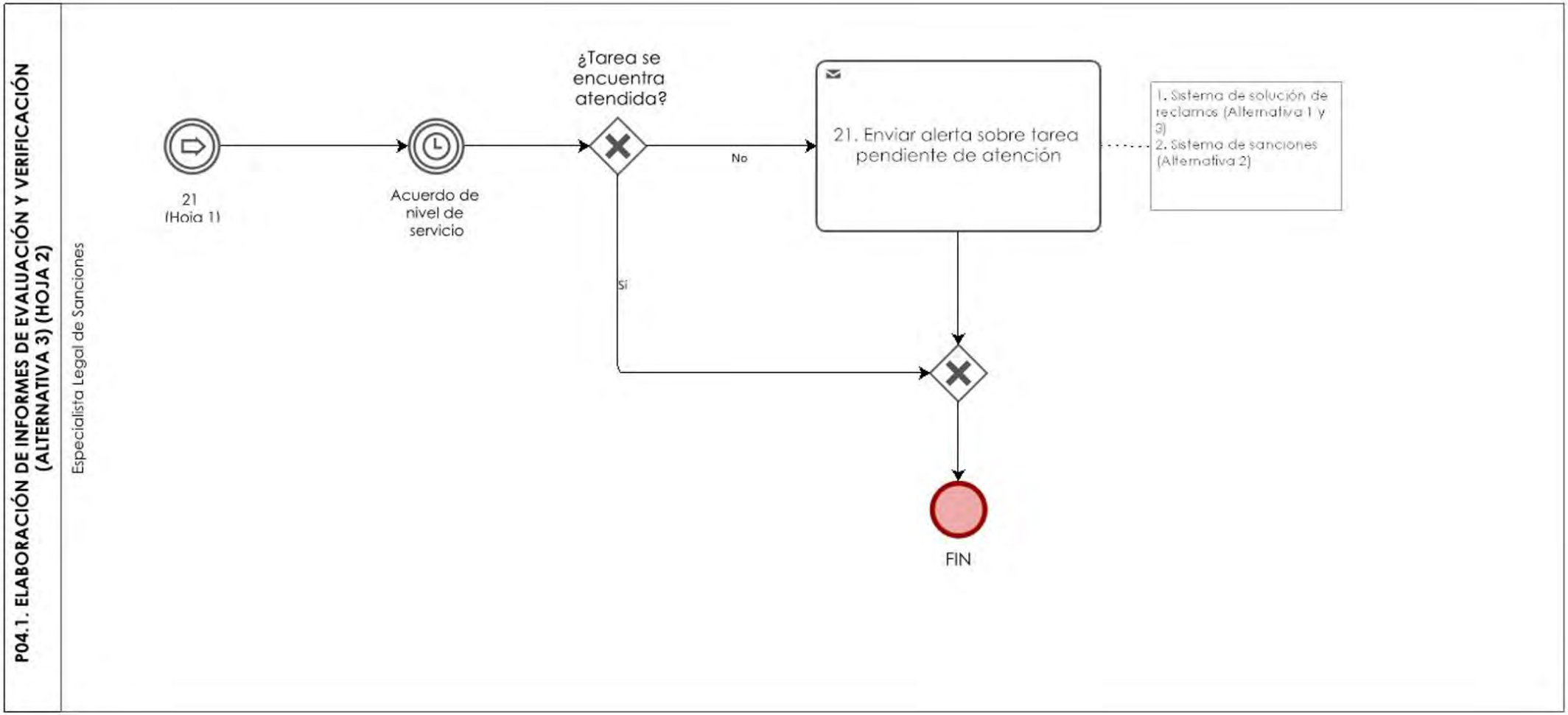
P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 3 - Flujo Técnico)

FOLIO: 1259


PAS 1: ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN (ALTERNATIVA 3) (HOJA 1)
Especialista Legal de Servicios
Coordinador PAS TRASU
Secretaria Técnica de Sanciones Disciplinarias
INICIO
¿Tipo de informe?
¿Tipo de informe?
¿Tipo de documento?
¿Tipo de Carta?
En paralelo
En paralelo
¿El conforme?
¿El conforme?
Seguimiento y cierre
Seguimiento y cierre
Carta de Proceso
Carta de requerimiento
Informe
Informe
FIN
Informe /carta rechazado
Informe /carta Rechazado
Informe/carta Visado por Coordinador PAS
Informe /carta
Informe/C arta

FOLIO: 1260



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

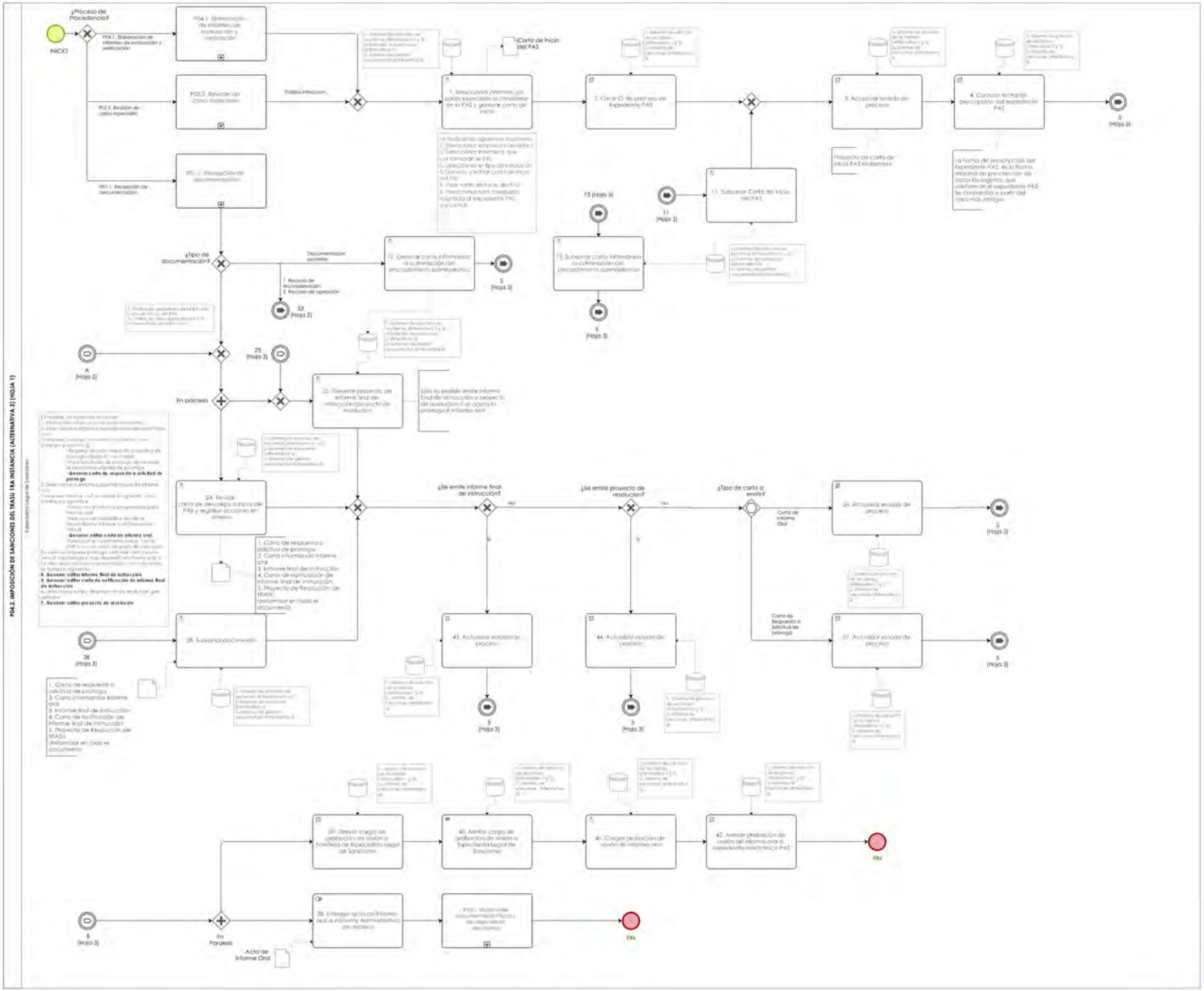
FOLIO: 1261

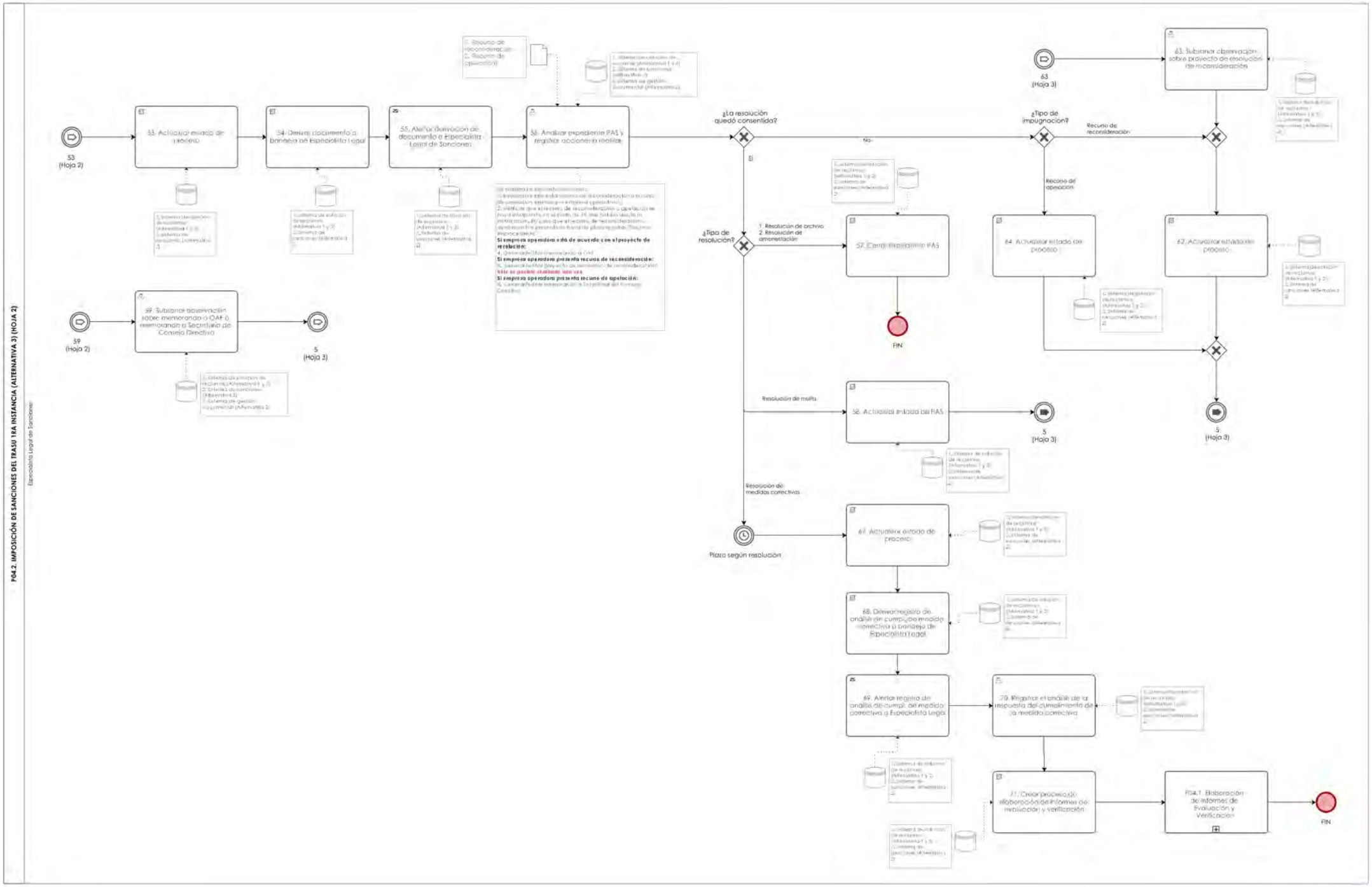
Diagrama de Proceso

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

(Alternativa 3 - Flujo Técnico)

FOLIO: 1262


P04.2. IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU 1RA INSTANCIA (ALTERNATIVA 2) (HOJA 1)
Especialista Legal de Sanciones
INICIO
¿Proceso de Procedencia?
P04.1. Elaboración de informes de instrucción y verificación
P02.3. Revisión del caso especialista
P01.1. Recepción de documentación
¿Tipo de documentación?
Documentación posterior
1. Recurso de reconsideración
2. Recurso de apelación
S3 (Hoja 2)
72. Generar carta informando la culminación del procedimiento administrativo
S (Hoja 3)
A (Hoja 3)
25 (Hoja 3)
En paralelo
25. Generar proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución
Sólo es posible emitir informe final de instrucción o proyecto de resolución si el agente no prorroga el informe oral
24. Revisar carta de descargo o inicio del PAS y registrar acciones en sistema
28 (Hoja 3)
28. Subsanar documento
¿Se emite informe final de instrucción?
¿Se emite proyecto de resolución?
¿Tipo de carta a emitir?
Carta de Informe Oral
Carta de Respuesta a Solicitud de prórroga
26. Actualizar estado de proceso
27. Actualizar estado de proceso
43. Actualizar estado de proceso
44. Actualizar estado de proceso
1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga
2. Carta Informando Informe oral
3. Informe final de instrucción
4. Carta de notificación de Informe final de instrucción
5. Proyecto de Resolución del MASU
Uniformizar en todo el documento
1. Carta de Inicio del PAS
1. Seleccionar informe y/o actos especiales a considerar en el PAS y generar carta de inicio
2. Cerrar O de procesos de Expediente PAS
3. Actualizar estado de proceso
4. Cerrar fecha de prescripción del expediente PAS
Proyecto de carta de inicio PAS elaborada
La fecha de prescripción del Expediente PAS, es la fecha máxima de prescripción de cada Expediente, que uniformemos el expediente PAS. Se contabiliza a partir del cierre más antiguo
73 (Hoja 3)
11 (Hoja 3)
11. Subsanar Carta de Inicio del PAS
73. Subsanar carta informando la culminación del procedimiento administrativo
5 (Hoja 3)
Fin
6 (Hoja 3)
En Paralelo
Acta de Informe Oral
39. Darle cargo de grabación de sesión a Secretaria de Especialista Legal de Sanciones
40. Asistir cargo de grabación de sesión a Especialista Legal de Sanciones
41. Cargar grabación de sesión de informe oral
42. Anexar grabación de sesión del informe oral a expediente electrónico PAS
39. Entregar acta del Informe oral a Asistente Administrativo de Archivo
P03.1. Archivar documentación física y/o digitalización de expediente electrónico


P04-2. IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU 1RA INSTANCIA (ALTERNATIVA 3) (HOJA 2)
Especialista Legal de Sanciones
53 (Hoja 2)
53. Actualizar estado de proceso
54. Derivar documento a bandeja del Especialista Legal
55. Alertar derivación de documento a Especialista Legal de Sanciones
56. Analizar expediente PAS y registrar acciones realizadas
¿La resolución quedó consentida?
SI
NO
¿Tipo de resolución?
1. Resolución de archivo
2. Resolución de amonestación
57. Cerrar expediente PAS
FIN
¿Tipo de impugnación?
Recurso de reconsideración
Recurso de apelación
63 (Hoja 3)
63. Subsanar observación sobre proyecto de resolución de reconsideración
64. Actualizar estado de proceso
62. Actualizar estado de proceso
5 (Hoja 3)
59 (Hoja 2)
59. Subsanar observación sobre memorando o OAF o memorando a Secretaría del Consejo Directivo
5 (Hoja 3)
Resolución de multa
58. Actualizar estado del PAS
5 (Hoja 3)
Resolución de medidas correctivas
Plazo según resolución
67. Actualizar estado de proceso
68. Derivar registro de análisis de cumplim. de medida correctiva a bandeja de Especialista Legal
69. Alertar registro de análisis de cumplim. de medida correctiva a Especialista Legal
70. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva
71. Crear proceso de elaboración de informes de resolución y verificación
RS4.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación
FIN

FOLIO: 1264

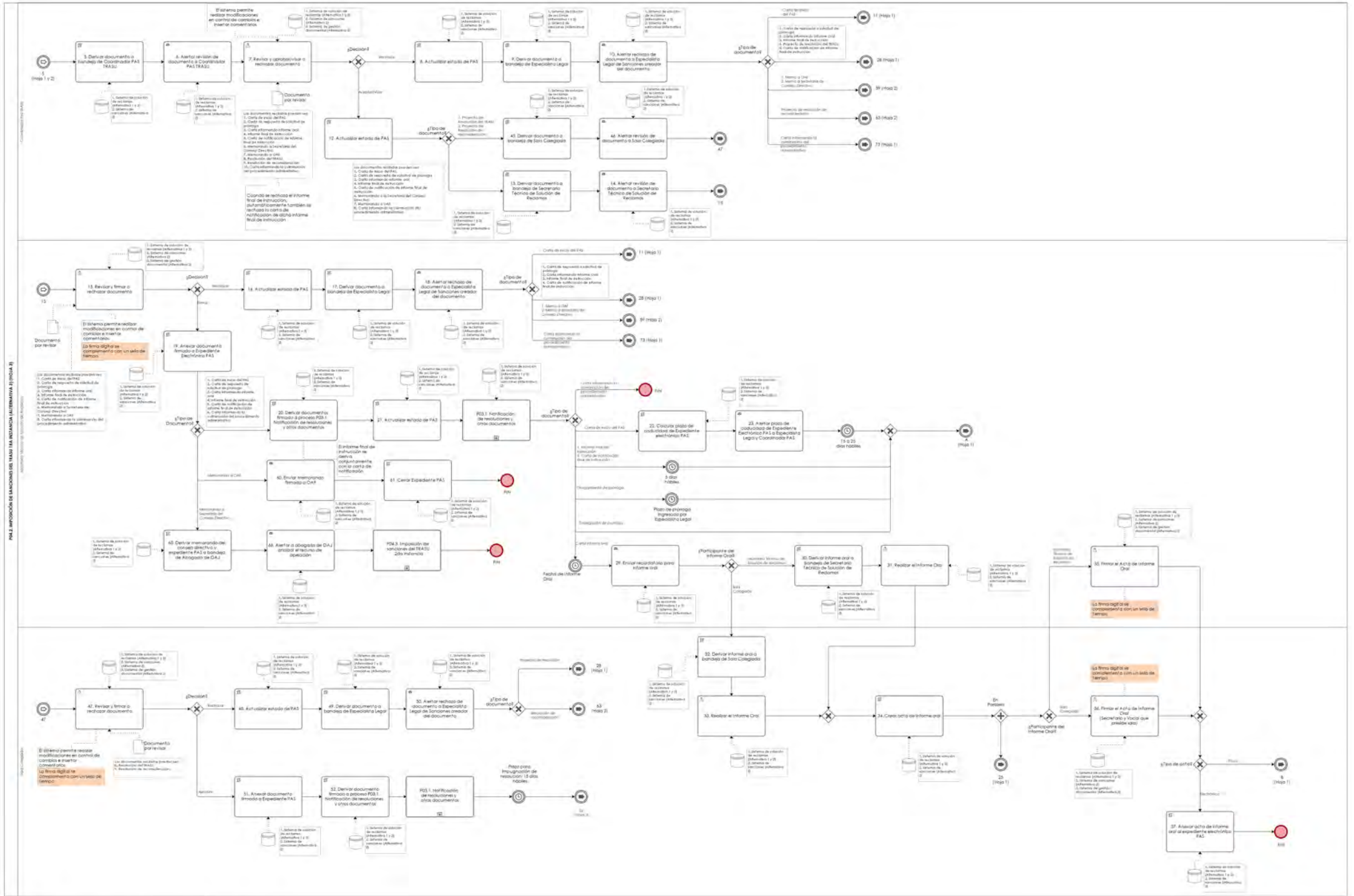
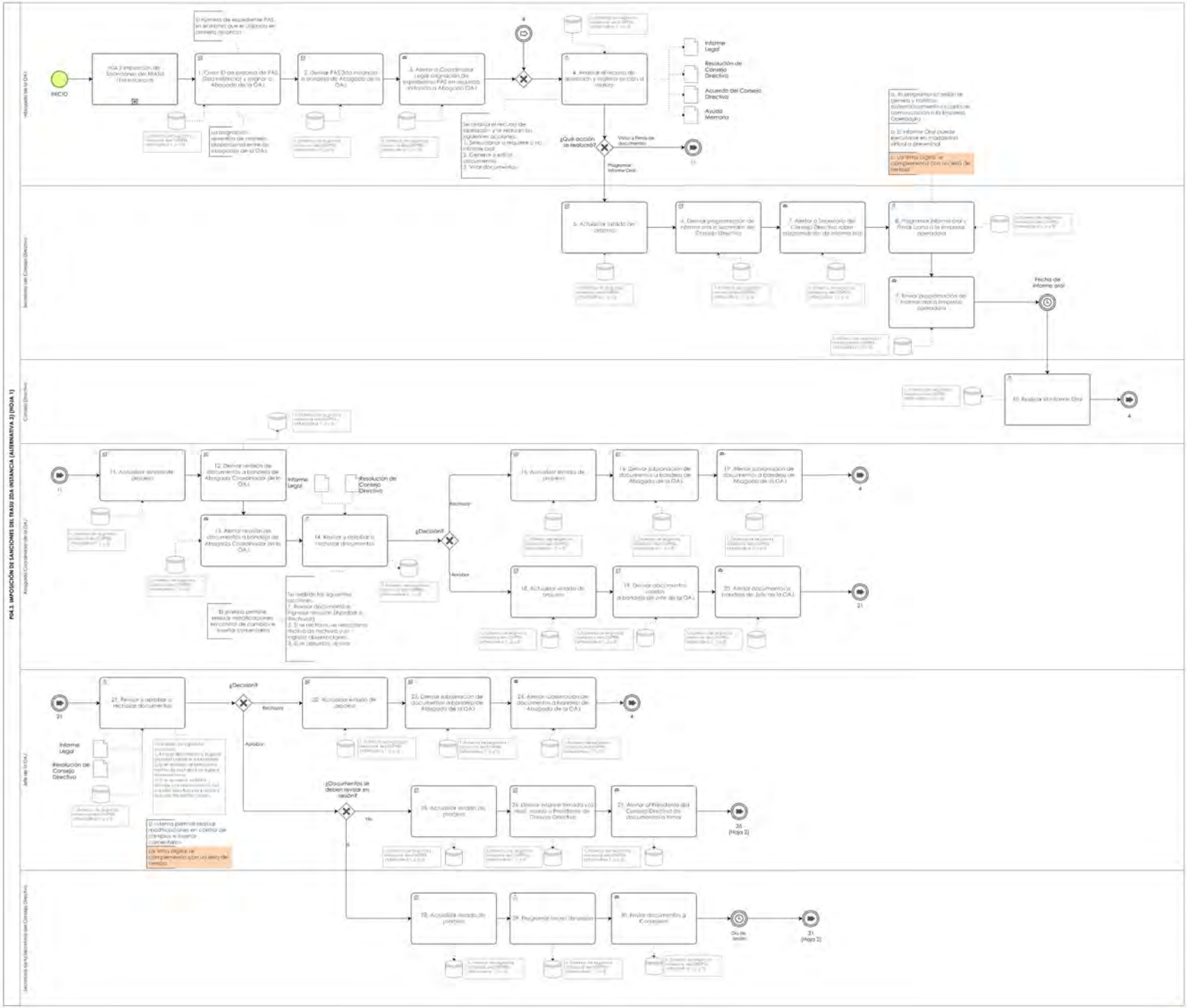

P04.2 IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU TAS INSTANCIA (ALTERNATIVA 3) (HOJA 3)
Coordinador PAS RVHS
Asistente Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador
El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios
La firma digital se complementa con un sello de tiempo
Documento por revisar
Los documentos recibidos pueden ser:
1. Carta de inicio del PAS
2. Carta de requisito de solicitud de prórroga
3. Carta informe de informe oral
4. Informe final de instrucción
5. Carta de notificación de informe final de instrucción
6. Memorando a Secretaria del Consejo Directivo
7. Memorando a OAF
8. Resolución de recomendación
9. Carta informando la culminación del procedimiento administrativo
Cuando se rechaza el informe final de instrucción, automáticamente también se rechaza la carta de notificación de dicho informe final de instrucción
Los documentos recibidos pueden ser:
1. Carta de inicio del PAS
2. Carta de requisito de solicitud de prórroga
3. Carta informe de informe oral
4. Informe final de instrucción
5. Carta de notificación de informe final de instrucción
6. Memorando a Secretaria del Consejo Directivo
7. Memorando a OAF
8. Carta informando la culminación del procedimiento administrativo
El informe final de instrucción se deriva conjuntamente con la carta de notificación
Plazo para Impugnación de resolución: 15 días hábiles.
Fin
5 días hábiles
Plazo de prórroga Ingresado por Especialista Legal
Fecha de Informe Oral
Sala Colegiada
En Paralelo
Sala Consejo
La firma digital se complementa con un sello de tiempo
Plazo
Electrónico
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo
FOLIO: 1265

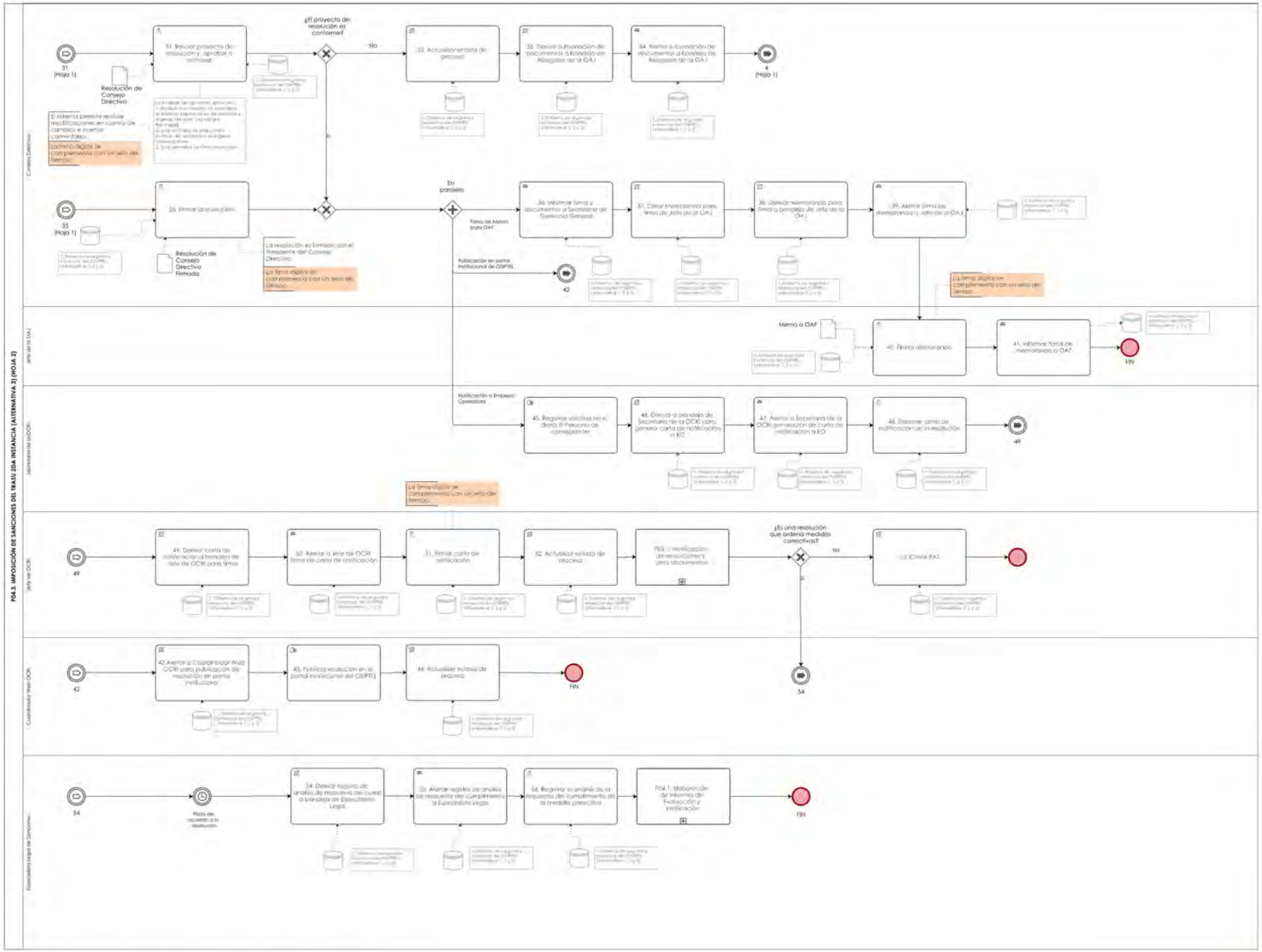
Diagrama de Proceso

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 3 - Flujo Técnico)


PG4.3 IMPOSICIÓN DE SANCIONES DEL TRASU 2DA INSTANCIA (ALTERNATIVA 2) (NOA 1)
Abogado de la OAJ
Secretaria del Consejo Directivo
Consejo Directivo
Abogado Coordinador de la OAJ
Jefe de la OAJ
Secretaria de la Secretaria del Consejo Directivo
INICIO
PG4.2 Imposición de Sanciones del RASU (Intermitente)
1. Cuenta El caso proceso de PAS (Para instancia) y asigna a Abogado de la OAJ
2. Derivar PAS3ta instancia a bandeja de Abogado de la OAJ
3. Alertar a Coordinador Legal (asignación de expediente PAS en espera de retorno a Abogado OAJ
4. Analizar el recurso de apelación y registra acción a realizar
Informe Legal
Resolución de Consejo Directivo
Acuerdo del Consejo Directivo
Ayuda Memoria
¿Qué acción se realizará?
Vista y Firma de documento
Programar Informe Oral
5. Actualizar estado de proceso
6. Derivar programación de informe oral a Secretaria del Consejo Directivo
7. Alertar a Secretaria del Consejo Directivo sobre programación de informe oral
8. Programar Informe oral y Firma carta a la empresa operadora
9. Enviar programación de informe oral a empresa operadora
Fecha de informe oral
10. Realizar el Informe Oral
11. Actualizar servicio de proceso
12. Derivar carpeta de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ
13. Alertar recepción de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ
14. Revisar y aprobar o rechazar documentos
¿Decision?
Rechazar
Aprobar
15. Actualizar estado de proceso
16. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ
17. Alertar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ
18. Actualizar estado de proceso
19. Derivar documentos visados a bandeja del Jefe de la OAJ
20. Alertar documentos a bandeja de Jefe de la OAJ
21. Revisar y aprobar o rechazar documentos
¿Decision?
Rechazar
Aprobar
22. Actualizar estado de proceso
23. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ
24. Alertar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ
¿Documentos se deben revisar en sesión?
Si
No
25. Actualizar estado de proceso
26. Derivar Informe firmado y/o visado a Presidente del Directorio
27. Alertar al Presidente del Consejo Directivo los documentos firmados
28 (Hoja 2)
29. Actualizar estado de proceso
30. Programar fecha de sesión
31. Enviar documentos a Consejeros
Día de sesión
31 (Hoja 2)

FOLIO: 1267



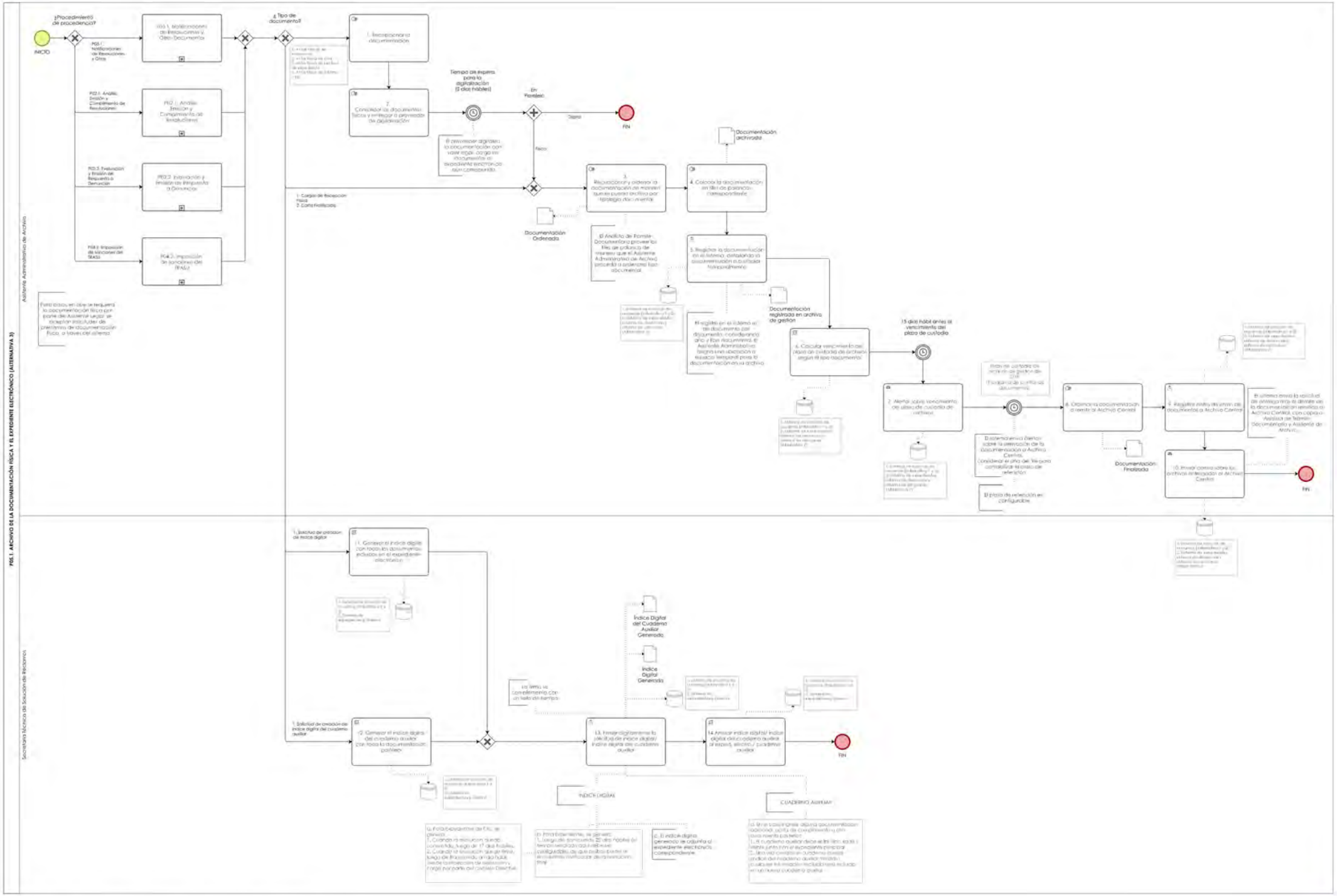
Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 1268

Diagrama de Proceso

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 3 - Flujo Técnico)



Autor: Juan Carlos Cáceda / José Lugo

FOLIO: 1270

6.31. ANEXO 31 - ALTERNATIVA # 3_FICHA DE PROCESO NIVEL 0 (TÉCNICA)

Ficha de Proceso Nivel 0

Código:	A3 - 'P0.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de Sanciones		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Asegurar el cumplimiento del marco normativo aplicable a los servicios ofrecidos por la Empresas Operadoras		
Alcance:	Desde la recepción de los casos hasta el sancionamiento a las Empresas Operadoras y el archivo de la documentación		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de OAF, Abogado Coordinador de la OAJ, Abogado de la OAJ, Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Archivo, Asistente Administrativo de Despacho, Asistente Legal, Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU, Consejo Directivo, Coordinador Legal, Coordinador PAS TRASU, Coordinador Web OCRI, Especialista Legal de Sanciones, Jefe de la OAJ, Jefe de OCRI, Practicantes, Revisor, Sala Colegiada, Sala Unipersonal, Secretaría de la OCRI, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Secretaria de Trámite Documentario del TRASU, Secretario del Consejo Directivo, Secretario Técnico de Solución de Reclamos y Vocales		
Base Normativa:	1. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 2. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos 4. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones 5. Reglamento de Portabilidad Numérica 6. Reglamento de Tarifas 7. Reglamento Interno del TRASU 8. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 10. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones 11. Ley del Procedimiento Administrativo General		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Empresa Operadora con menos de 500,000 abonados	- Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncia - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS			- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	DAPU
				- Memorandos a Procuraduría Pública	Procuraduría Pública
				- Memorando de derivación	DAPU

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
	- Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	Solución de Reclamos y Denuncias, e Imposición de Sanciones	Asegurar el cumplimiento del maco normativo aplicable a los servicios ofrecidos por la Empresas Operadoras	- Correo indicando que la denuncia no procede	Usuario
Empresa Operadora con más de 500,000 abonados	- Cumplimiento - Expediente - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncias - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)			- Respuesta de que el caso no procede - Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción	Usuario solicitante (interno o externo)
				- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Usuarios) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Usuario
				- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Empresa Operadora
Usuarios	- Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia			- Resoluciones de multa firmes - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas

Detalle Técnico					
Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Identificación del Proceso	Objetivo del Proceso	Salidas	Quién recibe la salida
Procuraduría Pública	- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial			- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes	-
Servidores de la STSR	- Errores identificados en resoluciones			- Resoluciones en segunda instancia con faltas "Graves" y "Muy graves"	Diario El Peruano
Otros usuarios del OSIPTEL	- Información del caso especial			- Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Archivo Central
Entidades externas	- Información del caso especial			- Índice Digital	Expediente Electrónico

6.32. ANEXO 32 – ALTERNATIVA # 3_FICHA Y DIAGRAMA DE PROCESO NIVEL 1 (TÉCNICA)

Ficha de Proceso Nivel 1

P01.Recepción de documentación

(Alternativa 3)

FOLIO: 1276

Ficha de Proceso Nivel 1			
Código:	A3 P01.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Recepción de la Documentación		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras, de forma electrónica y física, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solución de Reclamos, correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora.		
Alcance:	Este proceso inicia con la recepción y registro de los documentos correspondientes a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) y termina con la creación del expediente o solicitud de denuncia electrónica , calificación y asignación , anexo de documentación adicional y derivación de los mismos, según corresponda.		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de OAF y Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU.		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

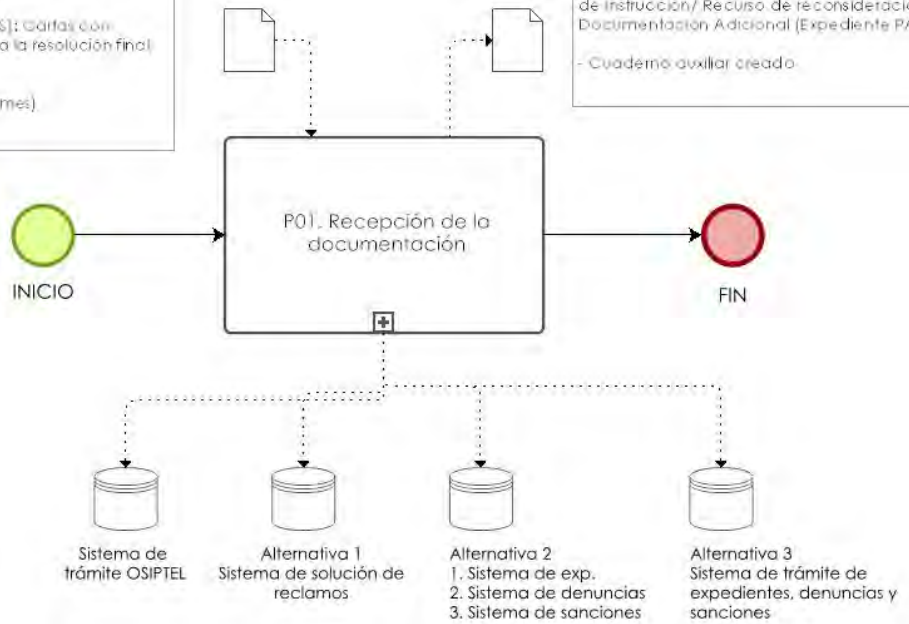
Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Empresa Operadora con menos de 500,000 abonados	- Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncia - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	**P01 Recepción de la Documentación**	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras, de forma electrónica y física, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solución de Reclamos, correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora: 1. Carta de Cumplimiento 2. Cumplimiento 3. Carta de Elevación 4. Expediente 5. Solicitud de Abierto por Cargo 6. Abierto por Cargo	-Expediente Electrónico (Carta de Elevación/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto por cargo) - Documentación (Carta de Cumplimiento /Cumplimiento/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
				- Cuaderno Auxiliar creado	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
				- Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	DAPU
				- Registro de observaciones de la documentación de empresa operadora (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)	Empresa Operadora

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Empresa Operadora con más de 500,000 abonados	- Cumplimiento - Expediente - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Documentación Adicional de Denuncias - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	P01.1. Recepción de la Documentación	7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Cartas con Información posterior a la emisión de la resolución final, solicitud de prórroga, descargos adicionales, entre otros 8. Denuncias 9. Documentación Adicional de Denuncias 10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 12. Recurso de reconsideración del PAS 13. Recurso de apelación del PAS 14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	- Registro de observaciones de la documentación del usuario (Documentación Adicional de Denuncia)	Usuario
				- Documentación (Solicitud de Denuncia/ Documentación Adicional de Denuncias)	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
				- Documentación (Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS))	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1era instancia)
Usuario	- Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia			- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)	P02.3. Revisión de Casos Especiales
				- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación

P01. Recepción de la documentación

Secretario Técnico de Solución de Reclamos

- Cartas de Cumplimiento
- Cumplimiento
- Cartas de elevación
- Expediente
- Abiertos por cargo
- Solicitud de Abierto por Cargo
- Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas
- Denuncia
- Documentación Adicional de Denuncias
- Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS
- Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción
- Recurso de reconsideración del PAS
- Recurso de apelación del PAS
- Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final descargos, adicionales, otros
- Respuesta a Casos Especiales
- Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)



- Expediente Electronico (Carta de Elevacion/Solicitud de Abierto por Cargo/Expediente/Abierto por cargo)
- Solicitud de denuncia
Registro de observaciones de la documentación de usuario (Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)
- Registro de observaciones de la documentacion de empresa operadora (Carta de Cumplimiento/ Documentación Adicional de Denuncia/ Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas)
- Registro de observaciones de la documentacion del usuario (Documentación Adicional de Denuncia)
- Documentación (Carta de Cumplimiento /Cumplimiento/ Información Adicional de Recursos de Apelacion y Quejas / Documentación Adicional de Denuncias / Respuesta a Casos EspecialesRespuesta a Casos Especiales / Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) / Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS / Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS / Recurso de apelación del PAS / Documentación Adicional (Expediente PAS))

- Cuaderno auxiliar creado

Ficha de Proceso Nivel 1

P02. Análisis y Pronunciamiento

(Alternativa 3)

FOLIO: 1280

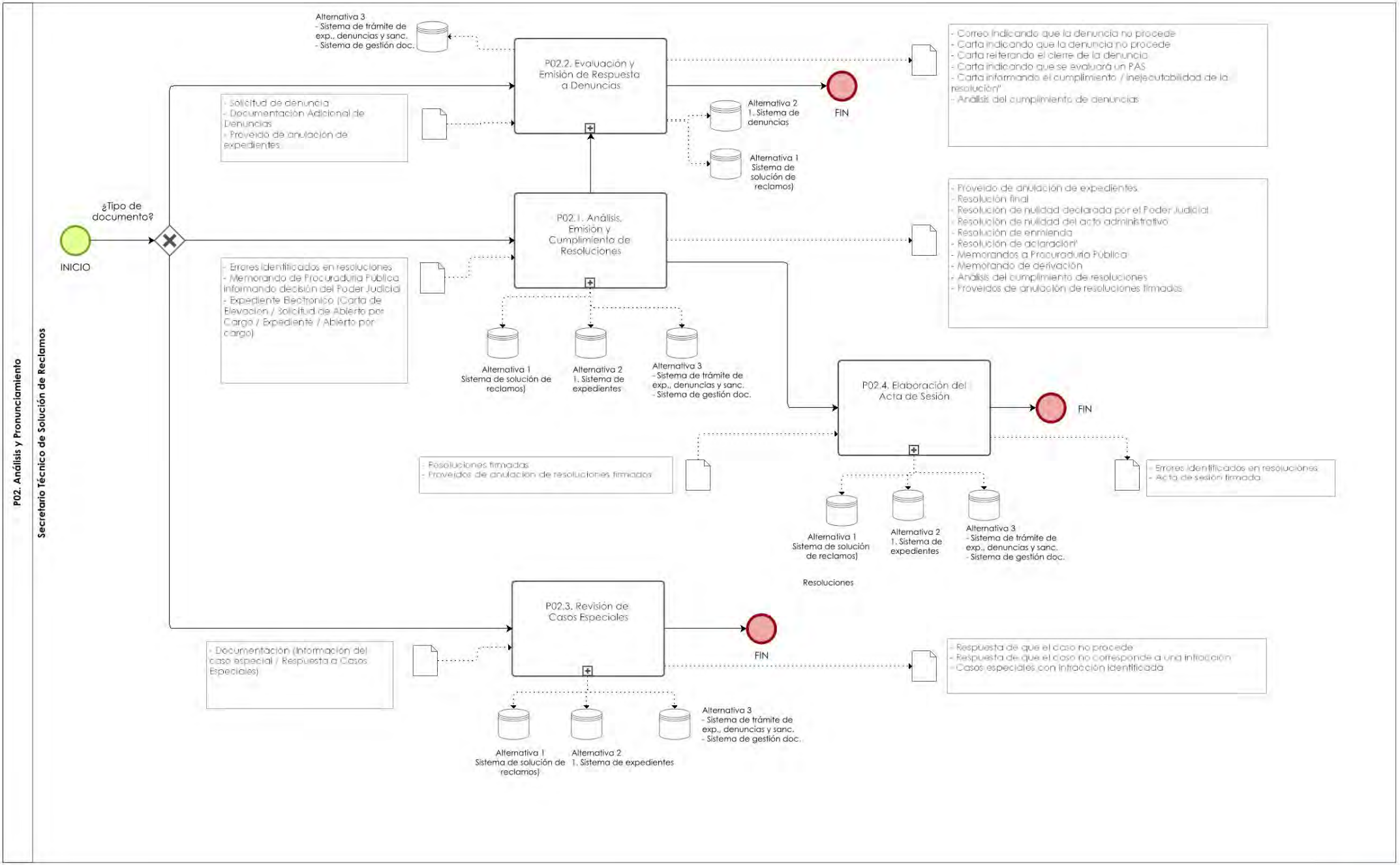
Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A3 P02.	**Versión:**	2
Nombre del Proceso N°:	Análisis y Pronunciamiento		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Analizar la información recibida y emitir un pronunciamiento respecto del caso presentado		
Alcance:	Desde el análisis y atención de los casos recibidos hasta la elaboración de las actas de sesión		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Legal, Revisor, Coordinador Legal, Sala Unipersonal, Sala colegiada, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Practicantes, Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Vocales		
Base Normativa:	1. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones 2. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 3. Reglamento de Portabilidad Numérica 4. Reglamento de Tarifas 5. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 6. Reglamento Interno del TRASU 7. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
Servidores de la STSR	- Errores identificados en resoluciones	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Analizar la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.	- Resolución final - Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial - Resolución de nulidad del acto administrativo - Resolución de enmienda - Resolución de aclaración	P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
Procuraduría Pública	- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial			- Memorandos a Procuraduría Pública	Procuraduría Pública
P01.1. Recepción de Documentación	- Expediente Electronico (Carta de Elevacion / Solicitud de Abierto por Cargo / Expediente / Abierto por cargo)			- Memorando de derivación	DAPU
				- Resoluciones firmadas - Proveídos de anulación de resoluciones firmados	P02.4. Elaboración del Acta de Sesión
				- Proveído de anulación de expediente	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	- Errores identificados en resoluciones			- Actas Físicas de Audiencia - Acta Física de Cita - Acta Física de Lectura de Expediente	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Análisis del cumplimiento de resoluciones	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de Documentación	- Solicitudes de denuncias	P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	Verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario	- Correo indicando que la denuncia no procede	Usuario
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Proveídos de anulación de expedientes			- Carta indicando que la denuncia no procede - Carta reiterando el cierre de la denuncia - Carta indicando que se evaluará un PAS - Carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución	P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
				- Acta Física de Cita	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Análisis del cumplimiento de denuncias	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P01.1. Recepción de Documentación	- Información del caso especial	P02.3. Revisión de casos especiales	Determinar la existencia de infracción administrativa en los casos derivados al TRASU	- Respuesta de que el caso no procede - Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción	Usuario solicitante (interno o externo)
Otros usuarios del OSIPTEL	- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)			- Casos especiales con infracción identificada	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Resoluciones firmadas - Proveídos de anulación de resoluciones firmados	P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	Gestionar las actas de sesiones debidamente generadas, corregidas, revisadas y aprobadas.	- Errores identificados en resoluciones	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
				- Acta de sesión firmada	Sistema de Solución de Reclamos


P02. Análisis y Pronunciamiento
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
INICIO
¿Tipo de documento?
- Solicitud de denuncia
- Documentación Adicional de Denuncias
- Proveído de anulación de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Alternativa 2
1. Sistema de denuncias
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
FIN
- Correo indicando que la denuncia no procede
- Carta indicando que la denuncia no procede
- Carta reiterando el cierre de la denuncia
- Carta indicando que se evaluará un PAS
- Carta informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución"
- Análisis del cumplimiento de denuncias
- Errores identificados en resoluciones
- Memorando de Procuraduría Pública informando decisión del Poder Judicial
- Expediente Electrónico (Carta de Elevación / Solicitud de Abierto por Cargo / Expediente / Abierto por cargo)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
- Proveído de anulación de expedientes
- Resolución final
- Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial
- Resolución de nulidad del acto administrativo
- Resolución de enmienda
- Resolución de aclaración'
- Memorandos a Procuraduría Pública
- Memorando de derivación
- Análisis del cumplimiento de resoluciones
- Proveídos de anulación de resoluciones firmadas
- Resoluciones firmadas
- Proveídos de anulación de resoluciones firmadas
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión
FIN
- Errores identificados en resoluciones
- Acta de sesión firmada
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
Resoluciones
- Documentación (Información del caso especial / Respuesta a Casos Especiales)
P02.3. Revisión de Casos Especiales
FIN
- Respuesta de que el caso no procede
- Respuesta de que el caso no corresponde a una infracción
- Casos especiales con infracción identificada
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos)
Alternativa 2
1. Sistema de expedientes
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.

FOLIO: 1283

Ficha de Proceso Nivel 1

P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 3)

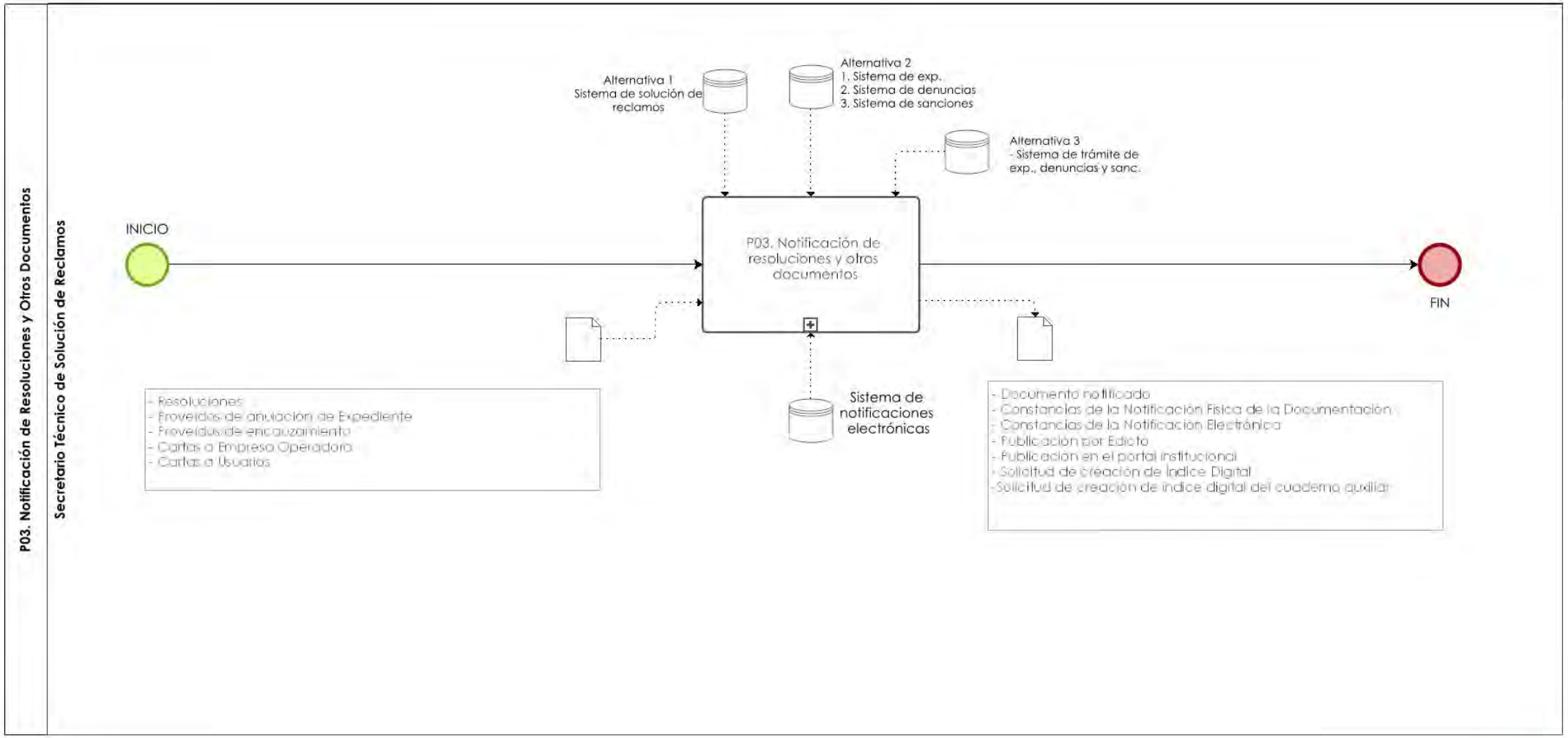
FOLIO: 1284

Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A3 P03	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente		
Alcance:	El proceso se inicia con la recepción de resoluciones y otros documentos a notificar y termina en la notificación a los involucrados		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Despacho y Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes	- Resoluciones - Proveídos de anulación de Expediente - Proveídos de encauzamiento - Cartas a Empresa Operadora - Cartas a Usuarios	P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente	- Documento notificado electrónicamente (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios)	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
				- Constancias de la Notificación Física de la Documentación (Resoluciones/ Proveídos de Anulación de Expediente/ Proveídos de Encauzamiento/ Cartas a Empresas Operadoras/ Cartas a Usuarios (Exitosa e Infructuosa, de corresponder)) - Solicitud de creación de Índice Digital -Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
				- Constancias de la Notificación Electrónica de la Resolución de Tramite - Constancias de la Notificación Física de la Resolución de Tramite (Exitosa o Publicación por Edicto, de corresponder)	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Cartas a Empresa Operadora - Cartas a Usuarios			- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Usuarios) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Usuario
P02.3. Revisión de Casos Especiales	- Cartas a Empresa Operadora				
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	- Cartas a Empresa Operadora				
P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era Instancia)	- Cartas a Empresa Operadora - Resoluciones				
P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da Instancia)	- Cartas a Empresa Operadora - Resoluciones			- Notificación exitosa (Resoluciones/ Proveídos de anulación de Expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora) - Publicación por Edicto (Resoluciones) - Publicación en el portal institucional	Empresa Operadora


P03. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2
1. Sistema de exp.
2. Sistema de denuncias
3. Sistema de sanciones
Alternativa 3
- Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
INICIO
P03. Notificación de resoluciones y otros documentos
FIN
Sistema de notificaciones electrónicas
- Resoluciones
- Proveídos de anulación de Expediente
- Proveídos de encauzamiento
- Cartas a Empresa Operadora
- Cartas a Usuarios
- Documento notificado
- Constancias de la Notificación Física de la Documentación
- Constancias de la Notificación Electrónica
- Publicación por Edicto
- Publicación en el portal institucional
- Solicitud de creación de Índice Digital
- Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar

FOLIO: 1286

Ficha de Proceso Nivel 1

P04. Verificación e Imposición de Sanciones

(Alternativa 3)

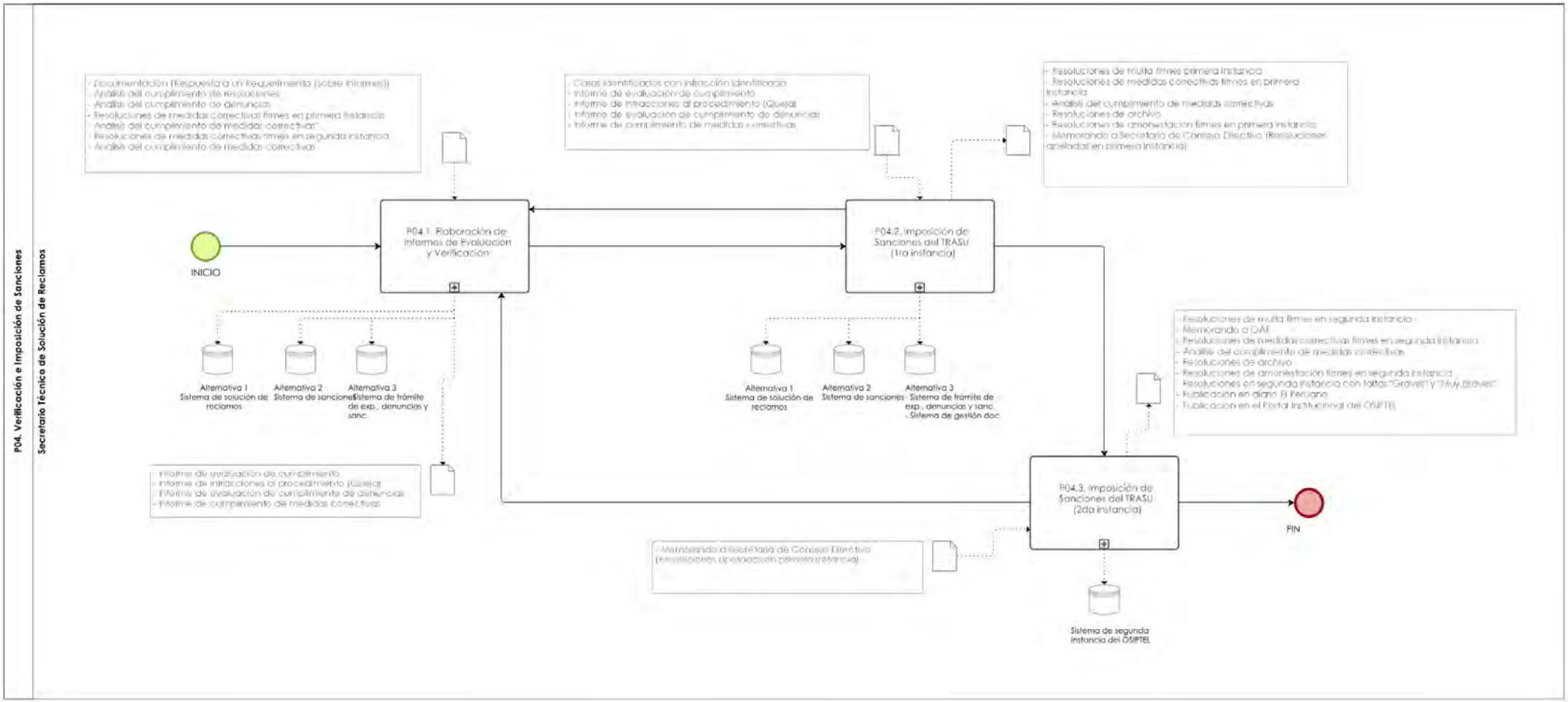
Ficha de Proceso Nivel 1

Código:	A3 P04.	**Versión:**	2
Nombre del Proceso N°:	Verificación e Imposición de Sanciones.		
Clasificación:			
Objetivo:	Identificar y sancionar las infracciones cometidas por las Empresas Operadoras.		
Alcance:	Desde la elaboración de informes hasta la emisión de resoluciones en segunda instancia administrativa		
Responsable del Proceso N°:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos.		
Participantes del Proceso N°:	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Sala Colegiada, Abogado de la OAJ, Secretario del Consejo Directivo, Consejo Directivo, Jefe de la OAJ, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Coordinador Web OCRI, Secretaría de la OCRI, Jefe de OCRI, Abogado Coordinador de la OAJ.		
Base Normativa:	1.Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. 3. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. 4. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P01.1. recepción de la Documentación	- Documentación (Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes))	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	Elaborar informes respecto de incumplimiento o infracciones de las empresas operadoras pasible de sanción: - Evaluación de cumplimiento de sanciones - Evaluación de cumplimkiento de resoluciones - Evaluación de infracciones al procedimiento - Evaluación de cumplimiento de medidas correctivas	- Informe de evaluación de cumplimiento - Informe de infracciones al procedimiento (Queja) - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias - Informe de cumplimiento de medidas correctivas	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de resoluciones	- Análisis del cumplimiento de resoluciones				
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Análisis del cumplimiento de denuncias				
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas				
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)	- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas				
				- Resoluciones de multa firmes primera instancia - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas

Detalle Técnico					
Entradas		**Procesos**		**Salidas**	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.3. Revisión de Casos Especiales	- Casos identificados con infracción identificada	P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	Determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU	- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
				- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes en primera instancia	-
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	- Informe de evaluación de cumplimiento - Informe de infracciones al procedimiento (Queja) - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias - Informe de cumplimiento de medidas correctivas			- Acta Física de Informe Oral	P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
				- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)	P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra Instancia)	- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)	P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da Instancia)	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelacion presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU	- Resoluciones	P03.1 Notificación de Resoluciones y Otros Documentos
				- Resoluciones de multa firmes en segunda instancia - Memorando	Oficina de Administración y Finanzas
				- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia - Análisis del cumplimiento de medidas correctivas	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
				- Resoluciones de archivo - Resoluciones de amonestación firmes en segunda instancia	-
				- Publicación en el Portal Institucional del OSIPTEL	-
				- Resoluciones en segunda instancia con faltas "Graves" y "Muy graves"	Diario El Peruano


P04. Verificación e Imposición de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
- Documentación (Respuesta a un Requerimiento /Sobre Informes))
- Análisis del cumplimiento de resoluciones
- Análisis del cumplimiento de denuncias
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Casos identificados con infracción identificada
- Informe de evaluación de cumplimiento
- Informe de infracciones al procedimiento (Queja)
- Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias
- Informe de cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de multa firmes primera instancia
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en primera instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de archivo
- Resoluciones de amonestación firmes en primera instancia
- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)
INICIO
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)
Alternativa 1 Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2 Sistema de sanciones
Alternativa 3 Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
Alternativa 1 Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2 Sistema de sanciones
Alternativa 3 Sistema de trámite de exp., denuncias y sanc.
- Sistema de gestión doc.
- Resoluciones de multa firmes en segunda instancia
- Memorando a OAF
- Resoluciones de medidas correctivas firmes en segunda instancia
- Análisis del cumplimiento de medidas correctivas
- Resoluciones de archivo
- Resoluciones de amonestación firmes en segunda instancia
Resoluciones en segunda instancia con faltas "Grave(S)" y "Muy Grave(s)"
- Publicación en diario El Peruano
- Publicación en el Portal Institucional del OSIPTEL
- Informe de evaluación de cumplimiento
- Informe de infracciones al procedimiento (Queja)
- Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias
- Informe de cumplimiento de medidas correctivas
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)
FIN
- Memorando a Secretaría de Consejo Directivo (Resoluciones apeladas en primera instancia)
Sistema de segunda instancia del OSIPTEL

FOLIO: 1290

Ficha de Proceso Nivel 1

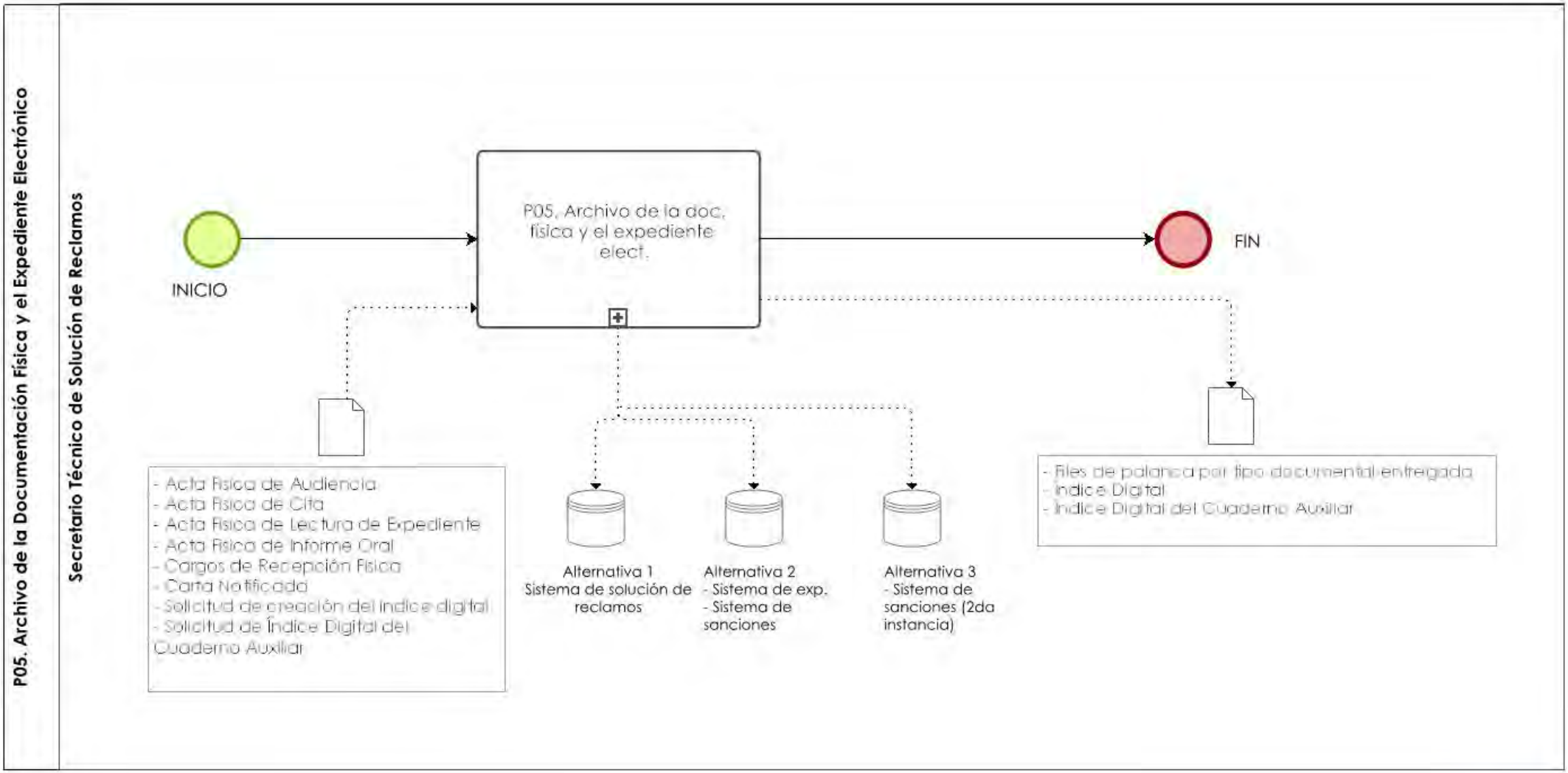
P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 3)

	Ficha de Proceso Nivel 1		
Código:	A3 P05.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso N°:	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		
Clasificación:	Misional		
Objetivo:	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU		
Alcance:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos a ordenar dentro de los files de palanca por tipo documental, así como su registro y custodia en los Archivos de Gestión de la STSR y termina con la entrega de la documentación custodiada al Archivo Central de la OAF		
Responsable del Proceso N°:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes del Proceso N°:	Asistente Administrativo de Archivo y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Base Normativa:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos 4. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 5. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Identificación del Proceso**	**Objetivo del Proceso**	**Salidas**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	- Actas Físicas de Audiencia - Acta Física de Cita - Acta Física de Lectura de Expediente	P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU	- Files de palanca por tipo documental entregada (Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral/ Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada)	Archivo Central
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	- Acta Física de Cita				
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	- Acta Física de Informe Oral				
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos	- Cargos de Recepción Física - Carta Notificada				
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	- Solicitud de creación del índice digital - Solicitud de Índice Digital del Cuaderno Auxiliar			- Índice Digital - Índice Digital del Cuaderno Auxiliar	Expediente Electrónico


P05. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
Secretario Técnico de Solución de Reclamos
INICIO
P05. Archivo de la doc. física y el expediente elect.
FIN
- Acta Física de Audiencia
- Acta Física de Cita
- Acta Física de Lectura de Expediente
- Acta Física de Informe Oral
- Cargos de Recepción Física
- Carta Notificada
- Solicitud de creación del índice digital
- Solicitud de Índice Digital del Cuaderno Auxiliar
Alternativa 1
Sistema de solución de reclamos
Alternativa 2
- Sistema de exp.
- Sistema de sanciones
Alternativa 3
- Sistema de sanciones (2da instancia)
- Files de palanca por tipo documental entregada
- Índice Digital
- Índice Digital del Cuaderno Auxiliar

FOLIO: 1293

6.33. ANEXO 33 – ALTERNATIVA # 3_FICHA DE PROCESO NIVEL 2 (TÉCNICA)

Ficha Técnica Nivel 2

P01.1. Recepción de la Documentación

(Alternativa 3)

Código:	A3 P01.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Recepción de la Documentación		
Objetivo del Proceso:	Registrar los documentos presentados por los usuarios y las empresas operadoras , de forma electrónica y física, en el Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL, asegurando su oportuna asignación al Sistema de Solución de Reclamos Correcta recepción (física y electrónica) y registro de la documentación entregada por un usuario o una empresa operadora: 1. Carta de Cumplimiento 2. Cumplimiento 3. Carta de Elevación 4. Expediente 5. Solicitud de Abierto por Cargo 6. Abierto por Cargo 7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja: Cartas con Información posterior a la emisión de la resolución final, solicitud de prorroga, descargos adicionales, entre otros 8. Denuncias 9. Documentación Adicional de Denuncias 10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 12. Recurso de reconsideración del PAS 13. Recurso de apelación del PAS 14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)		
Alcance del Proceso:	Este proceso inicia con la recepción y registro de los documentos correspondientes a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) y termina con la creación del expediente o solicitud de denuncia electrónica , calificación y asignación , anexo de documentación adicional y derivación de los mismos, según corresponda.		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Administrativo de OAF y Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario delTRASU		
TUPA (Sí / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
1. Usuario 2. Empresa Operadora	- Carta de Cumplimiento - Carta de Elevación - Solicitud de Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncia - Documentación Adicional de Denuncia - Cartas de descargos de la EO a la Carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de Apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con Información posterior, Solicitud de prorroga a la resolución Final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	Física	- Para la documentación física: Ir a la actividad 1 - Para la documentación electrónica: Ir a la actividad 20 1. Recepcionar la documentación	1. Recibir la documentación entregada por parte de la empresa operadora o usuario	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	1. Deben ser recibidos todos los documentos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos o se encuentren afectados por otro defecto u omisión que amerite corrección. 2- En un solo acto y por única vez, de acuerdo a la norma, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio. 3. El horario para la recepción de documentos es de 08:45 am a 04:45 pm.	Documentación recibida	Física	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación recibida	Física	2. Revisar que la documentación este completa y conforme	1. Revisar que los documentos entregados deben cumplir con los requisitos mínimos requeridos para iniciar el tramite	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación revisada	Física	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación revisada	Física	3. Registrar documentos en el Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL e indicar observaciones	1. Ingresar los datos del documento recibido 2. Registrar Correo electrónico de E/O o Usuario 3. Seleccionar el tipo de trámite 4. Completar checklist de los documentos requeridos para iniciar el trámite Notas: - Si la documentación está incompleta, el estado de la documentación es observado - Se ingresan observaciones/comentarios, de corresponder	Usuario	Asistente Administrativo de OAF		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Documentación registrada	Física y Digital	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación registrada	Digital	4. Generar nro. de registro y mostrar a Asistente Administrativo - Si el estado del documento recibido es Observado - Tratamiento Físico de Documento: Ir a la actividad 6 - Si el estado del documento recibido es Aceptado Conforme: Ir a la actividad 10 - Si el estado del documento recibido es Observado - Seguimiento de subsanación y Si se cuenta con dirección de correo de usuario o E/O remitente: Ir a la actividad 5 - Si el estado del documento recibido es Observado - Seguimiento de subsanación y Si no se cuenta con dirección de correo de usuario o E/O remitente: FIN	1. Generar el nro de registro y lo muestra al Asistente Administrativo	Script	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	N° de registro generado	Digital	1. Asistente Administrativo de OAF 2. Sistema de Trámite Documentario OSIPTEL
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	N° de registro generado 1. Observado - Seguimiento de subsanación y cuenta con direccion de correo de usuario o EO remitente	Digital	5. Alertar a Empresa Operadora o Usuario sobre subsanación de documentos observados. FIN	1. Alertar a la empresa operadora o usuario sobre subsanación de los documentos observados	Envio	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Alerta al usuario o empresa operadora sobre subsanacion de documentos observados	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
Asistente Administrativo de OAF	N° de registro generado 1. Observado - Tratamiento Físico de Documento	Física	6. Observar la documentación, sellando cargo con sello "OBSERVACIÓN" y la fecha actual	1. Observar la documentación 2. Sellar cargo con sello de "OBSERVACIÓN"	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación Observada	Física	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación Observada	Digital	7. Actualizar estado de documentación a "Documento observado en plazo de subsanación" - Si se presento la documentación: Ir a la actividad 9 - Si no se presento la documentación: Ir a la actividad 8	1. Actualizar el estado de la documentación a Documento observado en plazo de subsanación	Script	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	La subsanación de las observaciones, de acuerdo a la norma, se deben realizar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. Si la documentación subsanada sigue teniendo observaciones (no conforme), se considera como no presentada y se archiva.	Estado de la documentación actualizada a Documento observado en plazo de subsanación	Digital	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	Estado de la documentación actualizada a Documento observado en plazo de subsanación, sin documentación presentada	Digital	8. Actualizar estado de documentación a "Documento Observado No Presentado" FIN	1. Actualizar el estado de la documentación a Documento Observado No Presentado	Script	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Estado de la documentación actualizada a Documento Observado No Presentado	Digital	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
1. Usuario 2. Empresa Operadora	Estado de la documentación actualizada a Documento observado en plazo de subsanación, con documentación presentada	Física	9. Recibir la subsanación de la documentación - Regresar a la actividad 2	1. Recepcionar la documentación que fue observada a la empresa operadora o usuario	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación subsanada	Física	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	N° de registro generado 1. Aceptado Conforme	Física	10. Aceptar la documentación, sellando original y cargo con sello "RECIBIDO" y la fecha actual - Si es en una sede provincia: Ir a la actividad 11 - Si es en la sede lima: Ir a la actividad 108	1. Sellar la documentación y cargo de la misma con la fecha y hora de recepción, bajo su firma, que corresponde al sello "RECIBIDO"	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación conforme	Física	Asistente Administrativo de OAF

FOLIO: 1296

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de OAF	Documentación conforme: Los tipos de documentación recibida son los siguientes: - Carta de elevación de expediente: Cuenta con formato estándar - Solicitud de abierto por Cargo: No Cuenta con formato estándar - Información adicional de recursos de apelación y quejas: No cuenta con formato estándar - Carta de Cumplimiento: No Cuenta con formato estándar - Solicitud de denuncia: No Cuenta con formato estándar - Documentación Adicional de Denuncias: No cuenta con formato estándar - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS: No Cuenta con formato estándar - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción : No Cuenta con formato estándar - Recurso de reconsideración del PAS: No Cuenta con formato estándar - Recurso de apelación del PAS: No Cuenta con formato estándar - Documentación Adicional (Expediente PAS): No cuenta con formato estándar - Respuesta a casos especiales: No Cuenta con formato estándar - Respuesta a un requerimiento (Sobre Informes): No Cuenta con formato estándar	Física	11. Separar, digitalizar el documento y cargar doc. digitalizado en las carpetas por tipo documental	1. Separar la documentación en una mesa de trabajo por tipo documental 2. Digitalizar la documentación separada 3. Ingresar al Sistema de Tramite Documentario 4. Cargar la documentación digital en su carpeta correspondiente. (por tipo documental) Notas: - Se digitaliza con valor administrativo (fedatario firma con firma digital)	Usuario	Asistente Administrativo de OAF		RPA	El plazo para la digitalización con valor administrativo de la documentación de provincias (en el mismo día de la recepcion).	Documentación digitalizada con valor administrativo	Digital	RPA
RPA	Documentación digitalizada	Digital	12. Realizar lectura sobre carpetas, ver nuevo documento e identificar el tipo - Si el tipo de documento es Carta de Elevación/ Solicitud de abierto por cargo/ Solicitud de denuncia: Ir a la actividad 13 - Si el tipo de documento es Información adicional de recursos de apelación y quejas/ Carta de Cumplimiento/ Documentación adicional de denuncia: Ir a la actividad 16 - Si el tipo de documento es Respuesta a Casos Especiales/ Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/Respuesta a requerimiento: Ir a la actividad 14 - Si el tipo de documento es Documentación adicional de expediente PAS: Ir a la actividad 17	1. Identificar un nuevo documento digitalizado en cualquiera de las carpetas e identifica el tipo documental	Script	RPA		RPA	No	Lectura sobre las carpetas 1. Carta de Elevación 2. Solicitud de abierto por cargo 3. Solicitud de denuncia 4. Respuesta a Casos Especiales 5. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 6. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 7. Recurso de reconsideración del PAS 8. Recurso de apelación del PAS 9. Respuesta a requerimiento 10. Información adicional de recursos de apelación y quejas 11. Carta de Cumplimiento 12. Documentación adicional de denuncia 13. Documentación adicional de expediente PAS	Digital	RPA
RPA	Lectura sobre las carpetas 1. Carta de Elevación 2. Solicitud de abierto por cargo 3. Solicitud de denuncia	Digital	13. Identificar si el nro. de expediente o denuncia existe en el sistema. Ir a la actividad 19	1. Validar según corresponda: a. Recursos de apelación: Se valida que no se encuentre elevado el mismo número de reclamo de primera instancia en un expediente de segunda instancia. b. Quejas: Se valida que no se encuentre elevado el número de reclamo por una queja por la misma trasgresión normativa c. Denuncias: Se valida que no exista otra denuncia del mismo tipo de incumplimiento y número de reclamo declarado por el usuario. En el caso de incumplimiento de SAR, se valida con el número de SAR.	Script	RPA		RPA	No	Resultado de existencia del nro del expediente o denuncia	Digital	RPA
RPA	Lectura sobre las carpetas 4. Respuesta a Casos Especiales 5. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 6. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 7. Recurso de reconsideración del PAS 8. Recurso de apelación del PAS 9. Respuesta a requerimiento	Digital	14.Obtener ID de expediente PAS, caso especial o informe de eval. y verificación	1. Obtener el ID del expediente PAS; caso especial o información de evaluación y verificación	Script	RPA		RPA	No	ID del expediente PAS; caso especial o información de evaluación y verificación	Digital	RPA
RPA	ID del expediente PAS; caso especial o información de evaluación y verificación	Digital	15. Derivar documentación de caso especial , expediente PAS o informe de eval.y verif. al sistema Ir a la actividad 19	1. Derivar la documentación del caso especial, expediente pas o informe de evaluación y verificación al sistema	Script	RPA		RPA	No	Documentación derivada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
RPA	Lectura sobre las carpetas 10. Información adicional de recursos de apelación y quejas 11. Carta de Cumplimiento 12. Documentación adicional de denuncia	Digital	16. Crear solicitud de revisión de documentación y anexar documentos a solicitud en Sistema Ir a la actividad 19	1. Crear una solicitud de revisión de documentación y anexa los documentos a solicitud en el Sistema	Script	RPA		RPA	No	Solicitud de revisión de documentación	Digital	RPA
RPA	Lectura sobre la carpeta Documentación adicional de expediente PAS	Digital	17. Obtener ID de expediente PAS	1. Obtener el ID del expediente PAS	Script	RPA		RPA	No	ID del expediente PAS	Digital	RPA
RPA	ID del expediente PAS	Digital	18. Derivar documentación al sistema	1. Derivar la documentación al sistema	Script	RPA		RPA	No	Documentación derivada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
RPA	1. Resultado de existencia del nro del expediente o denuncia 2.Documentación derivada (caso especial, expediente PAS o informe de evaluación y verificación) 2. Solicitud de revisión de documentación 3. Documentacion derivada (documentacion adicional expediente PAS)	Digital	19. Derivar documentos a bandeja de usuario según tipo documenta - Si es de una sede de provincia y Si es para un tratamiento físico: Ir a la actividad 107 - Si es de la sede lima o provincia, Si cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma: Ir a la actividad 54 - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es física y Si el resultado de la verificación es Duplicado: Ir a la actividad 55 - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es física y Si el resultado de la verificación es Nuevo: Ir a la actividad 63 - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es electrónico y Si el tipo del documento es Solicitud de denuncia: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es electrónico y Si el tipo del documento es Expediente: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de cumplimiento/ Cumplimiento y Si el medio de recepción es física: Ir a la actividad 73 - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de cumplimiento/ Cumplimiento y Si el medio de recepción es electrónico: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas(Fisico)/ Documentación adicional de denuncia (Fisico): Ir a la actividad 87 - Si es de la sede lima o provincia,Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas (Electrónico): Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Documentación adicional de denuncia (Electrónico): Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS recibido por medio electrónico): Ir al proceso P04.2.Imposición de sanciones del TRASU. FIN - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Documentación de Caso Especial: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN - Si es de la sede lima o provincia, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma, Si pertenece a una Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes): Ir al proceso P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN - Si es de sele lima o provinica, Si no cuenta con una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico pendiente de firma. Si pertenece a documentación adicional (expediente PAS) Si el medio de recepción es físico. Ir a la actividad 101	1. Derivar los documentos a la bandeja del usuario según tipo documental	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación electrónica: - Carta de Elevación: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Solicitud de abierto por cargo: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Solicitud de denuncia: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Información adicional de recursos de apelación y quejas: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Carta de Cumplimiento: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Documentación Adicional de Denuncias: Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Recurso de reconsideración del PAS: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Recurso de apelación del PAS: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prorroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros: Especialista Legal de sanciones asignado a PAS - Respuesta a Casos Especiales: Especialista Legal asignado al caso especial - Respuesta a un requerimiento (Sobre Informes): Especialista Legal asignado al informe	Digital	1. Asistente Administrativo de OAF 2. Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU 3. Especialista Legal de Sanciones

FOLIO: 1297

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Electrónico 1. Sistema Interconectado 2. Set de Servicios	- Cumplimiento - Expediente - Abierto por Cargo - Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas - Denuncias - Documentación Adicional de Denuncias - Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS - Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción - Recurso de reconsideración del PAS - Recurso de Apelación del PAS - Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con Información posterior, solicitud de prorroga a la resolución Final, descargos, adicionales, otros - Respuesta a Casos Especiales - Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)	Digital	20.Registrar ingreso de documentación en Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL A nivel de servicios, se controla lo siguiente: 1. No se puede registrar un expediente que se encuentre exceptuado de elevación 2. No se puede registrar expedientes o denuncias duplicados 3. Para información adicional de expediente, denuncia o expediente PAS, cumplimiento, respuesta a caso especial o informes de eval. y ver. es obligatorio enviar el ID de expediente o denuncia y el tipo de información adicional (opciones desplegables) 4. Documentos cuenten con firma digital (Empresas Operadoras) o Declaración Jurada (Usuarios) 5. Expediente o denuncia exista y que cumpla los requisitos mínimos requeridos (E). Firma Digital, DJ) 6. No se puede crear una solicitud de expediente abierto por cargo para empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional	1. Registrar el ingreso de la documentación en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL 2. En el registro de denuncias, se debe seleccionar cualquiera de los siguientes tipos de denuncia: a. Incumplimiento resolución primera instancia b. Incumplimiento resolución del TRASU c. Incumplimiento SAR d. Incumplimiento SAP e. Incumplimiento SARA 3. Para registro de denuncias por incumplimiento de resolución del TRASU, verificar si la empresa operadora remitió información de cumplimiento sobre la resolución, y, de corresponder alertar y mostrar información de cumplimiento al usuario Notas: - A pesar de ello, el usuario puede persistir con el registro de su solicitud de denuncia.	Script	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Documentación ingresada registrada Nro de Registro y cargo de rcepcion	Digital	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	Documentación ingresada registrada Nro de Registro y cargo de recepcion	Digital	21. Enviar cargo de recepción de documentos a Empresa Operadora o Usuario	1. Enviar cargo de recepción de los documentos a la Empresa Operado o al Usuario señalados en la OM-23	Envío	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Cargo de recepción enviado a la empresa operadora o al usuario	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
Asistente Administrativo de OAF	Cargo de recepción enviado a la empresa operadora o al usuario	Digital	22. Firmar digitalmente la documentación electrónica - Si el servicio que se ejecuta es sobre un Expediente/ Abierto por Cargo/ Solicitud de denuncia: Ir a la actividad 23 - Si el servicio que se ejecuta es sobre un Documentación adicional (Expediente PAS): Ir a la actividad 28 - Si el servicio que se ejecuta es sobre un Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al informe final de instrucción/ Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Respuesta a casos especiales/ Respuesta a un requerimiento (Sobre Informes) : Ir a la actividad 33 - Si el servicio que se ejecuta es sobre un Información adicional de expedientes: Ir a la actividad 36 - Si el servicio que se ejecuta es sobre un Documentación adicional de denuncia: Ir a la actividad 41 - Si el servicio que se ejecuta es sobre un Cumplimiento: Ir a la actividad 43	1. Ingresar a la bandeja 2. Dar clic a "Firmar"	Usuario	Asistente Administrativo de OAF		Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	No	Firma digital de la documentación electrónica	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de OAF	1. Expediente 2. Abierto por Cargo 3. Solicitud de denuncia	Digital	23. Crear , calificar y asignar expediente electrónico o solicitud de denuncia - Si es sobre un expediente de RA o RQJ: Ir a la actividad 24 - Si no es sobre un expediente de RA o RQJ: Ir a la actividad 25	1. Crear, calificar y asignar al expediente electrónico o a una solicitud de denuncia 2. Asignar un único correlativo de expediente o de denuncia según corresponda. También ingresar medio utilizado (sistema interconectado o set de servicios) y tipo de apertura de expediente o denuncia (Cargo o Regular) Notas: - La asignación de solicitudes de denuncia se realiza de manera proporcional a los especialistas legales disponibles	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	La calificación y asignación, debe ser automática para expedientes, denuncias o expediente PAS. (Siempre debe calificarse según las Reglas de Negocio)	Expediente electrónico o solicitud de denuncia creado y asignado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico creado y asignado	Digital	24. Crear lista de documentos transferidos	1. Crear una lista de documentos transferidos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Lista de documentos transferidos	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Expediente electrónico o solicitud de denuncia creado y asignado	Digital	25. Consolidar documentos transferidos y anexar al expediente electrónico o file de denuncia Cada documento tiene su propio archivo y numeración para luego incluirse en el índice electrónico.	1. Consolidar los documentos transferidos y anexarlos al expediente electrónico o file de denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación consolidada anexa al expediente electrónico o file de denuncia	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación consolidada anexa al expediente electrónico o file de denuncia	Digital	26. Enviar nro. de expediente o nro. de solicitud de denuncia a usuario y/o empresa operadora	1. Enviar el nro del expediente o nro de solicitud de denuncia al usuario y/o empresa operadora, de corresponder	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Nro de expediente o nro de solicitud de denuncia enviado	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Nro de expediente o nro de solicitud de denuncia enviado	Digital	27. Derivar expediente o solicitud de denuncia a bandeja de asistente o especialista legal asignado. Ir a la actividad 53	1. Derivar el expediente o la solicitud de denuncia a la bandeja del asistente o especialista legal asignado	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente o Solicitud de denuncia derivado a la bandeja del especialista o asistente legal	Digital	1. Especialista Legal 2. Asistente Legal
Asistente Administrativo de OAF	Documentación adicional (Expediente PAS)	Digital	28. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 29 - Si no pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 32	1. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Expediente electrónico cerrado 2. Expediente electrónico abierto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Expediente electrónico cerrado	Digital	29. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	1. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	30. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Cuaderno auxiliar creado	Digital	31. Anexar documentación adicional al cuaderno auxiliar creado Ir a la actividad 34	1. Anexar la documentación al cuaderno auxiliar creado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Expediente electrónico abierto	Digital	32. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	1. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Asistente Administrativo de OAF 2. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 3. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Documentación etiquetada como Documentación en Trámite 2. Documentación adicional (Expediente PAS)	Digital	33. Anexar documentos a expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación	1. Anexar los documentos al expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación anexada a expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación, según corresponda	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Documentación anexada al cuaderno auxiliar 2. Documentación anexada a expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación, según corresponda	Digital	34. Obtener especialista legal asignado al PAS, caso especial o informe de verificación	1. Obtener el especialista legal asignado al PAS; caso especial o informe de evaluación y verificación, según corresponda	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Resultado del especialista legal asignado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Resultado del especialista legal asignado	Digital	35. Derivar documento recibido a bandeja de especialista legal asignado Ir a la actividad 53	1. Derivar la documentación recibida a la bandeja del especialista legal asignado	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación recibida derivada a la bandeja del especialista legal asignado	Digital	Especialista Legal
Asistente Administrativo de OAF	Información adicional de expedientes	Digital	36. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 37 - Si no pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 40	1. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	1. Expediente electrónico cerrado 2. Expediente electrónico abierto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico cerrado	Digital	37. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	1. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	38. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Cuaderno auxiliar creado	Digital	39. Anexar documentación adicional al cuaderno auxiliar creado Ir a la actividad 42	1. Anexar la documentación al cuaderno auxiliar creado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico abierto	Digital	40. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	1. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Asistente Administrativo de OAF 2. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 3. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. Documentación adicional de denuncia 2. Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	41. Anexar documentos a expediente electrónico	1. Anexar la documentación al expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al expediente	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y denuncias (Alternativa 2)	1. Documentación anexada al expediente 2. Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	42. Derivar documento recibido a bandeja de esp. legal o asist. legal o o auxiliar admin. tram. Doc. Ir a la actividad 53	1. Derivar el documento recibido a la bandeja del especialista legal, asistente lefgal o al auxiliar administrativo de Tramite Documentario, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación derivada a la bandeja del especialista legal, asistente legal o al auxiliar administrativo de Tramite Documentario, según corresponda	Digital	1. Especialista Legal 2. Asistente Legal 3. Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU
Asistente Administrativo de OAF	Cumplimiento	Digital	43. Enviar a Usuario una copia sobre cumplimiento	1. Enviar al usuario una copia sobre el cumplimiento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Copia sobre el cumplimiento enviado	Digital	Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Copia sobre el cumplimiento enviado	Digital	44. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 45 - Si no pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 48	1. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	1. Expediente electrónico cerrado 2. Expediente electrónico abierto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico cerrado	Digital	45. Etiquetar la documentación como Documentación Posteriorr	1. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	46. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Cuaderno auxiliar creado	Digital	47. Anexar cumplimiento al cuaderno auxiliar creado Ir a la actividad 50	1. Anexar la documentación al cuaderno auxiliar creado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico abierto	Digital	48. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	1. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	49. Anexar documentos a expediente electrónico	1. Anexar la documentación al expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al expediente	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. Documentación anexada al expediente 2. Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	S0. Obtener datos de asistente legal resolutor del expediente electrónico - Si el Asistente Legal resultor no se encuentra activo: Ir a la actividad S1 - Si el Asistente Legal resultor se encuentra activo: Ir a la actividad S2	1. Obtener los datos del asistente legal resolutor del expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Datos obtenidos del asistente legal resolutor	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Datos obtenidos del asistente legal resolutor	Digital	S1. Asignar a nuevo Asistente Legal activo según reglas de negocio	1. Asignar a un nuevo asistente legal activo, según regla de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación asignada a un nuevo asistente legal	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. Datos obtenidos del asistente legal resolutor 2. Documentación asignada a un nuevo asistente legal	Digital	S2. Derivar cumplimiento a Asistente Legal asignado	1. Derivar el cumplimiento al asistente legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Cumplimiento derivado al Asistente Legal asignado	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Expediente o Solicitud de denuncia derivado a la bandeja del especialista o asistente legal 2. Documentación recibida derivada a la bandeja del especialista legal asignado 3. Cumplimiento derivado al Asistente Legal asignado	Digital	S3. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados - Si la solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico está pendiente de firma: Ir a la actividad S4 - Si la solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es física y Si el resultado de la verificación es Duplicado: Ir a la actividad S5 - Si la solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es física y Si el resultado de la verificación es Nuevo: Ir a la actividad S3 - Si la solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es electrónico y Si el tipo del documento es Solicitud de denuncia: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Si la solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es electrónico y Si el tipo del documento es Expediente: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si la solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Carta de cumplimiento/ Cumplimiento y Si el medio de recepción es física: Ir a la actividad S6 - Si la solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas(Físico)/ Documentación adicional de denuncia (Físico): Ir a la actividad S7 - Si la solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas (Electrónico): Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si la solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Documentación adicional de denuncia (Electrónico): Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Si la solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS) recibido por medio electrónico: Ir al proceso P04.2.Imposición de sanciones del TRASU. FIN - Si la solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Documentación Adicional (Expediente PAS). Si el medio de reepcion es físico.: Ir a la actividad S101 - Si la solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Documentación de Caso Especial: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN - Si la solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico no está pendiente de firma, Si pertenece a una Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes): Ir al proceso P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Alertar la asignación del expediente o recepción de la documentación a los involucrados	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la asignación del expedienteo o recepción e la documentación a los involucrados	Digital	1. Asistente Legal 2. Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU 3. Especialista Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Documentación Posterior	Digital	S4.Actualizar estado de la solic. de indice digi del exp. electrón. o del cuad. auxiliar a "Anulado" - Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es física y Si el resultado de la verificación es Duplicado: Ir a la actividad S5 - Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es física y Si el resultado de la verificación es Nuevo: Ir a la actividad S3 -Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es electrónico y Si el tipo del documento es Solicitud de denuncia: Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN - Si pertenece a una Carta de Elevación/ Abierto por cargo/ Solicitud de denuncia/ Expediente/ Solicitud de abierto por cargo , Si el medio de recepción es electrónico y Si el tipo del documento es Expediente: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN -Si pertenece a una Carta de cumplimiento/ Cumplimiento y Si el medio de recepción es física: Ir a la actividad S6 - Si pertenece a una Carta de cumplimiento/ Cumplimiento y Si el medio de recepción es electrónico: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas(Físico)/ Documentación adicional de denuncia (Físico): Ir a la actividad S7 - Si pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas (Electrónico): Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si pertenece a una Documentación adicional de denuncia (Electrónico): Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN -Si pertenece a una Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS/ Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción / Recurso de reconsideración del PAS/ Recurso de apelación del PAS/ Documentación Adicional (Expediente PAS) recibido por medio electrónico: Ir al proceso P04.2.Imposición de sanciones del TRASU. FIN - Si pertenece a una Documentación Adicional (Expediente PAS). Si el medio de recepción es físico.: Ir a la actividad S101 - Si pertenece a una Documentación de Caso Especial: Ir al proceso P02.3. Revisión de Casos Especiales. FIN - Si pertenece a una Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes): Ir al proceso P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Actualizar el estado de la solicitud de índice digital del expediente electrónico o del cuerdno auxiliar a "Anulado"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Solicitud de indice digital actualizado 2. Solicitud de indice digital del cuaderno auxiliar actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación duplicada 1. Carta de Elevación 2. Solicitud de denuncia 3. Solicitud de abierto por cargo	Digital	S5. Enviar correo a Usuario o EO señalando que se incluirá la información al expediente origen	1. Enviar un correo al Usuario o Empresa Operadora señalando que se incluiría la información al expediente de origen	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Correo enviado al usuario o empresa operadora	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Correo enviado al usuario o empresa operadora	Digital	S6. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad S9 - Si no pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad S7	1. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	1. Expediente electrónico cerrado 2. Expediente electrónico abierto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Expediente electrónico abierto	Digital	S7. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	1. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	S8. Anexar documentos al expediente electrónico o denuncia inicial. Ir a la actividad S62	1. Anexar la documentación al expediente electrónico o denuncia, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al expediente o denuncia	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Expediente electrónico cerrado	Digital	S9. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	1. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	S10. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Cuaderno auxiliar creado	Digital	S11. Anexar documentación al cuaderno auxiliar creado	1. Anexar la documentación al cuaderno auxiliar creado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	1. Documentación anexada al expediente o denuncia 2. Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	62. Cerrar solicitud de creación de expediente o denuncia duplicado - Si pertenece a un Expediente duplicado: Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN - Si pertenece a una Denuncia duplicada : FIN	1. Cerrar la solicitud de creación del expediente o denuncia duplicado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitudes cerradas	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación nueva 1. Carta de Elevación 2. Solicitud de denuncia 3. Solicitud de abierto por cargo	Digital	63. Crear expediente electrónico o denuncia	1. Crear el expediente electrónico o denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente electrónico o denuncia creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Expediente electrónico o denuncia creado	Digital	64. Anexar documento digitalizado al expediente electrónico o file de denuncia Cada documento tiene su propio archivo y numeración para luego incluirse en el índice electrónico.	1. Anexar la documentación digitalizada al expediente electrónico o file de denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación digitalizada anexada al expediente electrónico o file de denuncia	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación digitalizada anexada al expediente electrónico o file de denuncia	Digital	65. Enviar nro. de expediente o nro. de solicitud de denuncia a usuario y/o empresa operadora	1. Enviar el nro del expediente o el nro de la solicitud de denuncia al usuario y/o empresa operadora, según corresponda	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Nro del expediente o nro de la solicitud de denuncia enviada	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Nro del expediente o nro de la solicitud de denuncia enviada	Digital	66. Derivar expediente o sol. de denuncia a bandeja auxiliar administrativo de trámite doc. TRASU	1. Derivar el expediente o solicitud de denuncia a la bandeja del Auxiliar Administrativo de Tramite Documentaria TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente o solicitud de denuncia derivado a la bandeja del Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario TRASU	Digital	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Expediente o solicitud de denuncia derivado a la bandeja del Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario TRASU	Digital	67. Alertar verificación de datos a auxiliar administrativo trámite documentario TRASU	1. Alertar sobre la verificación de datos al Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la verificación de datos	Digital	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Alerta sobre la verificación de datos	Digital	68. Verificar datos de expedientes o solicitudes de denuncia importados por Robot - Si pertenece a un Expediente : Ir a la actividad 71 - Si pertenece a un Solicitud de Denuncia : Ir a la actividad 69	1. Verificar los datos del expediente o de las solicitud de denuncia importados por el Robot Notas: - RPA crea solicitud de creación de expediente o denuncia donde, de forma automática ingresa, de forma automática, el medio (Físico) y tipo apertura expediente (Regular o abierto por cargo)	Usuario	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Datos verificados del expediente o solicitud de denuncia	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Datos verificados de la solicitud de denuncia	Digital	69. Derivar sol. de denuncia a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar la solicitud de denuncia a la bandeja del Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de denuncia derivada	Digital	Especialista Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Solicitud de denuncia derivada	Digital	70. Alertar revisión de solicitud de denuncia a Especialista Legal	1. Alertar sobre la revisión de solicitud de denuncia al Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la revisión pendiente	Digital	P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Datos verificados del expediente	Digital	71. Calificar y asignar expediente electrónico y derivar a bandeja de Asistente Legal asignado	1. Calificar, asigna y deriva expediente a la bandeja del Asistente Legal según las reglas de negocio definidas	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Expediente electrónico derivado	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico derivado	Digital	72. Alertar revisión de expediente electrónico a Asistente Legal asignado	1. Alertar sobre la revisión del expediente electrónico al Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta sobre revisión del expediente electrónico	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. Carta de cumplimiento 2. Cumplimiento	Digital	73. Identificar nro. de expediente de carta de cumplimiento - Si se acepta el ingreso de carta de cumplimiento a exp. Electrónico: Ir a la actividad 76 - Si no se acepta el ingreso de carta de cumplimiento a exp. Electrónico: Ir a la actividad 74	1. Buscar si el nro de expediente o denuncia existe y registrar la decisión: a. En caso coincida, dar conformidad al ingreso de la carta de cumplimiento al expediente electrónico b. En caso no coincida, ingresar el nro. de expediente correcto o rechazar su ingreso e ingresar observaciones	Usuario	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Nro del expediente identificado Nro de expediente no identificado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Nro del expediente no identificado	Digital	74. Alertar observaciones a la empresa operadora	1. Alertar las observaciones a la empresa operadora	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta sobre las observaciones	Digital	Empresa Operadora
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Alerta sobre las observaciones	Digital	75. Cerrar solicitud de revisión de carta de cumplimiento. FIN	1. Cerrar la solicitud de revisión de carta de cumplimiento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Solicitud de revisión de carta de cumplimiento cerrado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Nro del expediente identificado	Digital	76. Enviar a Usuario una copia sobre cumplimiento	1. Enviar al usuario una copia sobre el cumplimiento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Copia sobre el cumplimiento enviado	Digital	Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Copia sobre el cumplimiento enviado	Digital	77. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 78 - Si no pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 81	1. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado Notas: - Cuando cuente con índice digital firmado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	1. Expediente electrónico cerrado 2. Expediente electrónico abierto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico cerrado	Digital	78. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	1. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	79. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Cuaderno auxiliar creado	Digital	80. Anexar la carta de cumplimiento al cuaderno auxiliar creado Ir a la actividad 83	1. Anexar la documentación al cuaderno auxiliar creado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico abierto	Digital	81. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	1. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	82. Anexar documentos a expediente electrónico	1. Anexar la documentación al expediente electrónico, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al expediente	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. Documentación anexada al expediente 2. Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	83. Obtener datos de asistente legal resolutor del expediente electrónico - Si el Asistente Legal resultor se encuentra activo: Ir a la actividad 85 - Si el Asistente Legal resultor no se encuentra activo: Ir a la actividad 84	1. Obtener los datos del asistente legal resolutor del expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Datos del Asistente Legal	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Datos del Asistente Legal 1. Asistente legal no esta activo	Digital	84. Asignar a nuevo Asistente Legal activo según reglas de negocio	1. Asignar a un nuevo asistente legal activo, según regla de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Asignación del nuevo Asistente Legal	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Datos del Asistente Legal 1. Asistente legal esta activo	Digital	85. Derivar cumplimiento a Asistente Legal asignado	1. Derivar el cumplimiento al asistente legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Cumplimiento derivado al Asistente Legal asignado	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Cumplimiento derivado al Asistente Legal asignado	Digital	86. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados Ir al P02.1 Analisis,Emision y Cumplimiento de Resoluciones	1. Alertar sobre la asignación del expediente o recepción de la documentación involucrada	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la asignación del expedienteo o recepción e la documentación a los involucrados	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	1. Información adicional de recursos de apelación y quejas(Fisico) 2. Documentación adicional de denuncia (Fisico)	Digital	87. Revisar solicitud de revisión de documentación adicional del expediente o denuncia - Si la decisión de solicitud de revisión de doc. Adiciona es observar: Ir a la actividad 88 - Si la decisión de solicitud de revisión de doc. Adiciona es aceptar y Si pertenece a una Documentación adicional de denuncia: Ir a la actividad 92 - Si la decisión de solicitud de revisión de doc. Adiciona es aceptar y Si pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas: Ir a la actividad 90	1. Ingresar a la bandeja 2. Revisar la solicitud de revisión de la documentación adicional	Usuario	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de documentación adicional revisada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU	Solicitud de documentación adicional revisada y observada	Digital	88. Enviar correo a Usuario o EO señalando que se observa el documento remitido	1. Enviar un correo al usuario o a la empresa operadora señalando que se observa el documento remitido	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Correo enviado al usuario o empresa operadora	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Correo enviado al usuario o empresa operadora	Digital	89. Cerrar solicitud de revisión de documentación adicional FIN	1. Cerrar la solicitud de revisión de la documentación adicional	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de revisión cerrada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
Auxiliar Administrativo 1 de Mesa de Parte TRASU	Solicitud de documentación adicional revisada y aceptada 1. - Información adicional de recursos de apelación y quejas	Digital	90. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 93 - Si no pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 91	1. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	1. Expediente electrónico cerrado 2. Expediente electrónico abierto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico abierto	Digital	91. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	1. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU 2. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 3. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	Solicitud de documentación adicional revisada y aceptada 1. Documentación adicional de denuncia	Digital	92. Anexar documentación adicional al expediente electrónico o denuncia - Si la documentación pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas y Si el responsable de la atención es el Asistente Legal: Ir a la actividad 96 - Si la documentación pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas y Si el responsable de la atención es Trámite Documentario: Ir a la actividad 98 - Si la documentación pertenece a una Documentación adicional de denuncia: Ir a la actividad 99	1. Anexar la documentación al expediente electrónico o denuncia, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al expediente	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de denuncias (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Expediente electrónico cerrado	Digital	93. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	1. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	94. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Cuaderno auxiliar creado	Digital	95. Anexar la documentación adicional al cuaderno auxiliar creado - Si la documentación pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas y Si el responsable de la atención es el Asistente Legal: Ir a la actividad 96 - Si la documentación pertenece a una Información adicional de recursos de apelación y quejas y Si el responsable de la atención es Trámite Documentario: Ir a la actividad 98 - Si la documentación pertenece a una Documentación adicional de denuncia: Ir a la actividad 99	1. Anexar la documentación al cuaderno auxiliar creado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Información adicional de recursos de apelación y quejas a atender por el Asistente Legal	Digital	96. Derivar Información Adicional a Asistente Legal Asignado	1. Derivar el cumplimiento al asistente legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Informacion adicional derivado al Asistente Legal asignado	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Informacion adicional derivado al Asistente Legal asignado	Digital	97. Alertar recepción de documentación a Asistente y Coordinador Legal - Ir al proceso P02.1. Analisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN	1. Alertar sobre la recepción de la documentación al Asistente y Coordinador Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la recepción de la documentación	Digital	1. Asistente Legal 2. Coordinador Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Información adicional de recursos de apelación y quejas a atender por Tramite documentario	Digital	98 Registrar acciones realizadas en el sistema FIN	1. Ingresar a la bandeja 2. Registrar las acciones a realizar en el sistema	Usuario	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Acciones a realizar registradas en el sistema	Digital	Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación adicional de denuncia	Digital	99. Derivar documentación adicional a Especialista Legal asignado	1. Derivar la documentación adicional al Especialista Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación adicional derivada	Digital	Especialista Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Documentación recibida de provincia	Digital	100. Alertar recepción de documentación a Especialista Legal - Ir al proceso P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias. FIN	1. Alertar sobre la recepción de la documentación al Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la recepción de la documentación	Digital	Especialista Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Documentacion adicional Expediente PAS (físico)	Digital	101. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 104 - Si no pertenece a un expediente electrónico cerrado: Ir a la actividad 102	1. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Expediente electrónico cerrado 2. Expediente electrónico abierto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Expediente electrónico abierto	Digital	102. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	1. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	103. Anexar documentos a expediente electrónico - Ir al proceso P04.2.Imposición de sanciones del TRASU	1. Anexar la documentación al expediente electrónico o denuncia, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al expediente	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Expediente electrónico cerrado	Digital	104. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	1. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Documentación etiquetada como Documentación Posterior	Digital	105. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Cuaderno auxiliar creado	Digital	106. Anexar documentación adicional al cuaderno auxiliar creado - Ir al proceso P04.2.Imposición de sanciones del TRASU	1. Anexar la documentación al cuaderno auxiliar creado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de OAF	Documentación recibida en provincia	Física	107. Enviar los documentos físicos a Trámite Documentario de OSIPTEL (Central) - Tratamiento de documento físico: Ir a la actividad 109	1. Agrupar los documentos en físico por tipo documental y ensobrar 2. Gestionar el envío de la documentación en físico a Trámite Documentario de OSIPTEL (Central) 3. Hacer seguimiento de la recepción de la documentación a Trámite Documentario OSIPTEL (Central) Notas: - Tiempo de espera para traslado (1-10 días hábiles)	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	El plazo para el traslado de la documentación de provincias a la sede principal de Lima (De 1 hasta 10 días calendario).	Documentación gestionada para su envío	Física	Asistente Administrativo de OAF
Asistente Administrativo de OAF	Documentación recibida en lima	Física	108. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización En paralelo: - Para el tratamiento de la documentación física: Ir a la actividad 109 - Para el tratamiento de la documentación electrónica: Regresar a la actividad 12	1. Consolidar la documentación recibida por tipo documental 2. Entregar la documentación al proveedor para que digitalice con valor legal	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	El tiempo de digitalización por parte del proveedor es de 2 días hábiles.	Documentación consolidada entregada al proveedor	Física	Proveedor de Digitalización
Proveedor de Digitalización	Documentación enviada de provincia / Documentacion digitalizada con valor legal	Física	109. Archivar la documentación en archivo de gestión - FIN	1. Colocar la documentación recepcionada en una mesa de trabajo 2. Archivar la documentación recibida en el archivo de gestión de Trámite Documentario del OSIPTEL	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No	Documentación archivada	Física	Asistente Administrativo de OAF

Indicadores

FOLIO: 1303

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Nombre del Indicador	Forma de cálculo		Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos						
Porcentaje de documentación observada recibida en Mesa de Partes (Fisica)	Cantidad de documentación observada recibida en Mesa de Partes (Fisica) / Total de la documentación recibida en Mesa de Partes (Fisica) y registrada en el Sistema de Trámite Documentario		porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	Sistema de Trámite Documentario						
Porcentaje de registros faltantes de la importación de documentos a través del Robot (OCR)	Cantidad de documentación modificado por Trámite Documentario/ Total de importaciones realizadas por el Robot (OCR)		porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)						
Tiempo promedio de subsanación de documentación observada (Empresa Operadora)	Tiempo promedio que se toman las empresas operadoras en subsanar la documentación observada		días	mensual	Menor o igual a 1 día	Sistema de Trámite Documentario						
Tiempo promedio de subsanación de documentación observada (Usuario)	Tiempo promedio que se toman los usuarios en subsanar la documentación observada		días	mensual	Menor o igual a 1 día	Sistema de Trámite Documentario						
Porcentaje de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes de apelación y queja)	Cantidad de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes de apelación y queja) / Total de Documentación adicional registrada en el Sistema de Tramite Documentario (Para expedientes de apelación y queja)		porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de Trámite Documentario						
Porcentaje de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes PAS)	Cantidad de documentación adicional catalogada como Documentación Posterior (Para expedientes PAS) / Total de Documentación adicional registrada en el Sistema de Tramite Documentario (Para expedientes PAS)		porcentaje	mensual	Menor al 5 porciento	Sistema de Trámite Documentario						
Porcentaje de Documentación Observada No Presentada	Cantidad de Documentos Observados No Presentados / Total de Documentos Observados en el Sistema de Tramite Documentario		porcentaje	mensual	Menor al 2 porciento	Sistema de Trámite Documentario						
Cantidad de solicitudes de índice digital del expediente en estado ANULADO	Cantidad de solicitudes de índice digital del expediente pendiente de firma y que pasaron a estado ANULADO por ingreso de documentación posterior		unidades	mensual	Menor a 100 unid.	Sistema de Trámite Documentario						

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operacional	Expediente creado sin la información completa y correcta, por error en la lectura de datos registrados por el robot (OCR)	Media		Alto		
Operacional	Documentación aceptada sin contener los requisitos mínimos por tipo de documento.	Baja		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

(Alternativa 3)

FOLIO: 1305

Código:	A3 P02.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones		
Objetivo del Proceso:	Analizar la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.		
Alcance del Proceso:	Desde la recepcion de la información relacionada a los expedientes de apelación o queja hasta la emisión de la resolución en ultima instancia y verificación de cumplimiento		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Legal / Revisor / Coordinador Legal / Sala Unipersonal / Sala colegiada /Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	Si		
Marco legal de soporte al Proceso:	Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones / Reglamento de Portabilidad Numérica / Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Telecomunicaciones / Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento de Tarifas / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo / Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Documentos / Verificación de expediente abierto	Digital	Para registrar errores en resoluciones: Ir a la actividad 91 Para registrar memorando de procuraduría pública: Ir a la actividad 92 Para: 1. Carta de Cumplimiento 2. Información adicional Ir a la actividad 61 Para: 1. Elevación de expedientes 2. Abierto por cargo 3. Memorando Procuraduría Pública 4. Error en resolución Estos documentos, se derivan a la bandeja de expedientes En paralelo realizar la actividad 1 y 2 1. Enviar alerta para atención de tarea pendiente según acuerdo de nivel de servicio. FIN	1. Alertar para atención de tarea pendiente según acuerdo de nivel de servicio.	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	1. El sistema realiza la verificación de Asistentes Legales activos antes de realizar la asignación de documentos. 2. El sistema realiza la asignación de documentos, según las reglas de negocio determinadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y al balanceo de carga. 3. El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Alerta para atención de tarea pendiente	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal P01.1 Recepción de Documentación P02.4. Elaboración del acta de sesión Asistente Legal	Expediente Electrónico: - Resoluciones con errores - Memorando de procuraduría Pública 1. Expedientes elevados 2. Información adicional 3. Cartas de cumplimiento - Acta de sesión 4. Abiertos por cargo - Verificación de expediente abierto	Digital	2. Revisar bandeja de solicitudes pendientes de atención	1. ingresar al sistema y revisar bandeja de solicitudes pendientes de atención Notas: - Se recibe la información en 3 bandejas: a. Bandeja los expedientes b. Bandeja de cartas de información adicional. c. Bandeja de cartas de cumplimiento - El Asistente Legal visualiza los expedientes, ordenados de más antiguo al más reciente y viceversa, los siguientes datos (Filtros): a. Nro. Expediente b. Tipo c. Fecha Elevación d. Fecha Vencimiento e. Fecha de Asignación f. Resol. Trámite	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Expediente Electrónico	Digital	3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento - Si es Solicitud de reasignación del expediente: Ir a la actividad 4 - En cualquier tipo de documento, si requiere revisión: Ir a la acividad 10. - Si la Empresa Operadora no presenta carta de cumplimiento y no se envió carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 63 - Si la Empresa Operadora no presenta carta de cumplimiento y sí envío carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 66 - Si la Empresa Operadora presenta carta de cumplimiento: Ir a la actividad 67 - Si es para programar cita o acceso al expediente y cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 70 - Si no requiere revisión y es uno de estos documentos: 1. Proveído de anulación del expediente. 2. Proveído de encauzamiento de expediente. 3. Memorando de consulta interna. 4. Memorando de derivación a DAPU 5. Carta de respuesta a usuario/EO 6.Carta de requerimiento de cumplimiento. 7. Memorando a Procuraduría publica. 8. Carta de Programación de cita o acceso a expediente 9.Carta de invitación a audiencia de conciliación Ir a la actividad 17	1. Revisar datos y documentos del expediente/documento recibido 2. Actualizar datos del expediente en segunda instancia, se puede registrar nuevos reclamos. Al registrar o modificar los reclamos se completan los campos materia, submateria y servicio 3. Visualizar los documentos digitales que componen el expediente electrónico 4. Seleccionar si requiere reasignación del expediente o no 5.1. En caso requiera reasignación, crear solicitud de reasignación del expediente y finalizar. 5.2. En caso no requiera reasignación, seleccionar si requiere encauzar o anular el expediente 6.1. En caso requiere encauzar expediente: · Generar/editar proveído de encauzamiento del expediente · Finalizar 6.2. En caso requiere anular expediente: · Seleccionar tipo de incumplimiento · Generar/editar proveído de anulación del expediente · Finalizar 7. En caso no requiera reasignar, encauzar o anular el expediente, seleccionar el tipo de documento a generar (Memorando de consulta interna, resolución de aclaración, proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo, proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ, carta de respuesta a usuarios / EO, carta de programación de cita o acceso al expediente y carta de invitación a audiencia de conciliación, proyecto de resolución final, proyecto de resolución de trámite, resolución de enmienda, proveído de anulación de resolución) Si requiere generar proyecto de resolución 8. Seleccionar plantilla a generar. En el caso de los expedientes clasificados como "Atención rápida", el sistema recomienda la plantilla a utilizar. 9. Si es resolución de trámite, registrar a qué parte se solicita información (EO/ER/Ambos) y el plazo otorgado 10. Seleccionar si requiere revisión de Coordinador Legal 11. Ingresar los datos del sentido de la resolución 12. Seleccionar si resolución requiere carta de cumplimiento o no 13. Registrar monto a devolver (Obligatorio para	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento creado	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
			Ir a la actividad 17 - Si es uno de los sgtes documentos: 1. Resolución de aclaración 2. Proyecto de resolución de nulidad de acto administrativo 3. Proyecto de resolución de nulidad declarada por el pJ 4. Proyecto de resolución de trámite 5. Proyecto de resolución final 6. Proyecto de resolución de enmienda 7. Proveído de anulación de resolución Ir a la actividad 40 - Si se trata de documentos que no generan ninguna acción y el expediente se encuentra cerrado: Ir a la actividad 93 - Si se trata de documentos que no generan ninguna acción y el expediente no se encuentra cerrado: FIN	reclamos facturación y cobro fundados/parcialmente fundados) 14. Editar documento 15. Visar documento, de corresponder Si requiere generar memorando de consulta interna 16. Seleccionar área involucrada 17. Generar/editar memorando de consulta interna y, de corresponder, visar documento y finalizar 18. Cuando regrese la respuesta al memorando de respuesta interna, se debe cargar al expediente electrónico Si requiere ingresar respuesta a información adicional 19. Seleccionar si se requiere responder o no información adicional 20. En caso no requiera, seleccionar el motivo y finalizar 21. En caso requiera, seleccionar si se requiere programar cita o no y,de corresponder programar cita 22. En caso requiera conciliación, seleccionar que requiere conciliación, fecha y hora de conciliación y vía (presencial o virtual 23. Generar/editar carta, y de corresponder, visar documento y finalizar Si requiere registrar evaluación de cumplimiento 24. Seleccionar que requiere evaluación de cumplimiento Si requiere ingresar respuesta a carta de cumplimiento 25. Seleccionar si se requiere responder o no carta de cumplimiento 26. En caso requiera, generar/editar carta de respuesta, y de corresponder, visar documento y finalizar Notas: - Se puede realizar más de una acción a la vez								
Asistente Legal	Expediente Electrónico	Digital	4. Derivar solicitud de reasignación a bandeja del Coordinador Legal	1. Derivar solicitud de reasignación a bandeja del Coordinador Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Solicitud de Asignación	Digital	Coordinador Legal
Asistente Legal	Solicitud de Asignación	Digital	5. Alertar a Coordinador Legal revisión de solicitud de reasignación	1. Alertar a Coordinador Legal revisión de solicitud de reasignación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de Solicitud de Asignación	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Solicitud de Asignación	Digital	6. Revisar solicitud de reasignación y aprobar o rechazar - Si la solicitud es aprobada: Ir a la actividad 7 - Si la solicitud es rechazada: Ir a la actividad 2	1. Ingresar al sistema y revisa la solicitud de reasignación y aprobar o rechazar	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Solicitud de Asignación aprobada o rechazada	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Solicitud de Asignación aprobada	Digital	7. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio	1. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador Legal	Expediente Electrónico	Digital	8. Derivar expediente a bandeja del Asistente Legal asignado	1. Derivar expediente a bandeja del Asistente Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal	Expediente Electrónico	Digital	9. Alertar asignación al Asistente Legal Ir a la actividad 2	1. Alertar asignación al Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Expediente Electrónico	Digital	10. Derivar documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	1. Derivar documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento	Digital	Coordinador Legal
Asistente Legal	Documento	Digital	11. Alertar derivación de documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	1. Alertar derivación de documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Documento	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Asistente Legal	Documento	Digital	12. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento	1. Ingresar al sistema y revisardocumento asignado y aprobar o rechazar documento Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o insertar comentarios	Usuario	Revisor / Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	Documento aprobado o rechazado	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Revisor / Coordinador Legal	Documento rechazado	Digital	13. Actualizar estado de proceso Estado: Documento rechazado por Coordinador Legal/Revisor	1. Actualizar el estado del proceso Notas: - Estado: Documento rechazado por Coordinador Legal/Revisor	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Revisor / Coordinador Legal	Documento rechazado	Digital	14. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Documento rechazado	Digital	15. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	1. Enviar el alerta de rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Documento rechazado	Digital	16. Subsanar documento según observaciones recibidas - Si es uno de los siguientes tipos de documentos: 1. Proyecto de resolución de trámite 2. Proyecto de resolución final 3. Proyecto de resolución de enmienda 4. Proveído de anulación de resolución 5. Proyecto de resolución de aclaración. 6. Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ 7. Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo	1. Actualizar los datos del expediente 2. Visualizar los documentos digitales que componen el expediente electrónico 3. Actualizar el tipo de documento a generar y la plantilla que corresponda 4. Actualizar si requiere revisión del Coordinador	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Documento subsanado: 1. Proyecto de resolución de trámite 2. Proyecto de resolución final 3. Proyecto de resolución de aclaración 4. Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo 5. Proyecto de resolución de	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Documento rechazado	Digital	y si requiere revisión de Revisor o Coordinador Legal Ir a la actividad 10 - Si es uno de los siguientes tipos de documentos: 1. Proyecto de resolución de trámite 2. Proyecto de resolución final 3. Proyecto de resolución de enmienda 4. Proveído de anulación de resolución 5. Proyecto de resolución de aclaración. 6. Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ	4. Actualizar si requiere revisión del Coordinador Legal o Revisor 5. Actualizar los datos de la resolución del expediente 6. Actualizar si requiere carta de cumplimiento 7. Crear, editar y visar documento, de corresponder	Usuario	Asistente Legal		(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	nulidad declarada por el PJ 6. Proyecto de resolución de enmienda 7. Proveído de anulación del expediente 8. Proveído de encauzamiento del expediente 9. Carta de respuesta a usuarios / EO	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Documento	Digital	17. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	18. Derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	19. Alertar revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Alertar de revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Documento	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Asistente Legal	Documento	Digital	20. Revisar documento asignado y firmar o rechazar documento - Si el documento es aprobado: Ir a la actividad 24 - Si el documento es rechazado: Ir a la actividad 21	1. Decisión (Rechazar o aprobar) 2. Motivo rechazo (Lista de motivos) 3. Observaciones. Notas: - Es posible generar una versión del documento con control de cambios y/o comentarios para profundizar las observaciones. - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	Documento firmado o rechazado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento rechazado	Digital	21. Actualizar estado de proceso Estado: Documento rechazado por secretario técnico	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Documento rechazado por secretario técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	22. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	23. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento Ir a la actividad 16	1. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento firmado	Digital	24. Anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar - Si es Proveídos y cartas: Ir a la actividad 25 En paralelo: - Si es Carta de programación de cita o acceso al expediente: Ir a la actividad 71 - Si es Carta de respuesta a usuario o empresa operadora: FIN - Si es Proveído de anulación del expediente: Ir a la actividad 27 - Si es Proveído de encauzamiento del expediente: Ir a la actividad 31 - Si es Memorando de Consulta Interna: Ir a la actividad 36 - Si es 1. Memorando de derivación a DAPU 2. Memorando a Procuraduría Pública y resolución 3. Memorando a Procuraduría Pública y cargos de notificación Ir a la actividad 59 - Si es Carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 65 - Si es Carta de invitación a audiencia de conciliación: Ir a la actividad 82	1. Anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar Notas: - Si el expediente electrónico se encuentra cerrado, se adjuntan los documentos al cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Proveídos y cartas	Digital	25. Actualizar estado de proceso Estado: Documento firmado por secretario técnico	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Documento firmado por secretario técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	26. Derivar documento a bandeja de documentos por notificar P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos. FIN	1. Derivar documento a bandeja de documentos por notificar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Proveídos y cartas Notificación	Digital	P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Proveído de anulación del expediente	Digital	27. Crear denuncia	1. Crear denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Denuncia	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Denuncia	Digital	28. Asignar denuncia a Especialista Legal según reglas de negocio	1. Asignar denuncia a Especialista Legal según reglas de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Denuncia	Digital	Especialista Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Denuncia	Digital	29. Derivar a bandeja del Especialista Legal asignado	1. Derivar a bandeja del Especialista Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Denuncia	Digital	Especialista Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Denuncia	Digital	30. Alertar asignación al Especialista Legal P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias. FIN	1. Alertar asignación al Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de asignación de Denuncia	Digital	Especialista Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Proveído de encauzamiento del expediente	Digital	31. Actualizar tipo y código de expediente	1. Actualizar tipo y código de expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	32. Recalcular plazo de vencimiento de expediente	1. Recalcular plazo de vencimiento de expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Plazo de vencimiento de expediente	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Plazo de vencimiento de expediente	Digital	33. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio	1. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Proveído de encauzamiento del expediente	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Plazo de vencimiento de expediente	Digital	34. Derivar a bandeja del Asistente Legal asignado	1. Derivar a bandeja del Asistente Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Proveído de encauzamiento del expediente	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Plazo de vencimiento de expediente	Digital	35. Alertar asignación al Asistente Legal Ir a la actividad 2	1. Alertar asignación al Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de asignación de Proveído de encauzamiento del expediente	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de Consulta Interna	Digital	36. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Memorando firmado por el Secretario Técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de Consulta Interna	Digital	37. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente	1. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Memorando de Consulta Interna	Digital	Área correspondiente
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de Consulta Interna	Digital	38. Derivar a bandeja del Asistente Legal asignado	1. Derivar a bandeja del Asistente Legal asignado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Memorando de Consulta Interna	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de Consulta Interna	Digital	39. Alertar asignación al Asistente Legal Ir a la actividad 2	1. Alertar asignación al Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de asignación de Memorando de Consulta Interna	Digital	Asistente Legal
Revisor / Coordinador Legal	Documento	Digital	40.Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: "Proyecto de resolución/proveído de anulación de resolución para firma de vocal"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Revisor / Coordinador Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	41. Asignar expediente a sesión de sala unipersonal o sala colegiada - Si se tiene sala asignada: Ir a la actividad 42 - Si no se tiene sala asignada: Ir a la actividad 41	1. Asignar según las reglas de negocio y al balanceo de carga. 2. Verificar la cantidad máxima y mínima de expedientes por sesión, según lo configurado. Notas: - El coordinador legal tiene la posibilidad de retirar expedientes de la Sala antes que sean resueltos. - El sistema no asigna resoluciones a salas sin sesiones programadas.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resolución	Digital	Revisor / Coordinador Legal
Revisor / Coordinador Legal	Resolución	Digital	42. Derivar proy. resol. o prov. anul. resol. a sala unipersonal o sala colegiada asignada	1. Derivar proy. resol. o prov. anul. resol. a sala unipersonal o sala colegiada asignada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resolución	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Revisor / Coordinador Legal	Resolución	Digital	43. Alertar derivación de documento a sala unipersonal o sala colegiada asignada	1. Alertar derivación de documento a sala unipersonal o sala colegiada asignada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de revisión deResolución	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Revisor / Coordinador Legal	Resolución	Digital	44. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento - Si el documento es aprobado: Ir a la actividad 48 - Si el documento es rechazado: Ir a la actividad 45	1. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento Notas: - Salas Unipersonales: firma el vocal asignado en la fecha de sesión programada. - Salas Colegiadas: Los vistos y firma de la resolución deben realizarse en la misma fecha de sesión. En caso no se firmara una resolución en la sesión programada por algún vocal de Sala Colegiada en la fecha de sesión, este documento se asigna para la siguiente sesión donde deberán visar o firmar nuevamente todos los miembros de la sala Colegiada. - El sistema solo habilitará los vistos y firma en las fechas de sesión a las resoluciones asignadas. - Para Salas Colegiadas, los miembros de las sala que lo requieran pueden visar el acta de sesión. - Firma el presidente y aquel Vocal que tenga un voto singular o en discordia. - En caso no se firmara una resolución en la sesión programada, esta se asigna a la siguiente sesión. - El sistema permite revisar con anterioridad los proyectos programados para una sesión venidera, sin necesidad de firmar. - El vocal podrá registrar su aprobación previa a la firma o fecha de sesión. - El vocal puede hacer una versión del documento o introducir comentarios. - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sala Unipersonal/ Sala colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	1. Revisar con anterioridad, a través del sistema, los proyectos de resolución programados para una sesión venidera, sin necesidad de firmar. 2. El vocal podrá registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión. 3. Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	Documento aprobado o rechazado	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Documento rechazado	Digital	45. Actualizar estado de proceso Estado: Documento rechazado por Sala Unipersonal/Sala Colegiada(Según corresponda)	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Documento rechazado por Sala Unipersonal/Sala Colegiada(Según corresponda)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	46. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	47. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento Ir a la actividad 16	1. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Documento aprobado	Digital	48. Anexar documento firmado al expediente electrónico/ cuaderno auxiliar Ir a la actividad 78 para Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ y en paralelo todos los documentos firmados se van a la actividad 49 para la elaboración de acta de sesión. De tratarse de resoluciones, ir a la actividad 50. De tratarse de proveído de anulación de resolución; ir a la actividad 2.	1. Ingresar al sistema y anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar Notas: - Si el expediente electrónico se encuentra cerrado, se adjuntan los documentos al cuaderno auxiliar	Script	Sala Unipersonal/ Sala colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Documento aprobado	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Elaboración del acta de sesión	Digital	49. Derivar resolución a proceso de Elaboración del acta de día de sesión P02.4. Elaboración del Acta de Sesión. FIN	1. Derivar resolución a proceso de Elaboración del acta de día de sesión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resolución	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resoluciones	Digital	50. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Resolución firmada por Sala Unipersonal/Sala Colegiada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	51. Derivar documento por notificar a Analista de Trámite Documentario del TRASU Si es Resoluición final de la materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo): Ir a la actividad 57. Si la Resolución no requiere carta de cumplimiento: Ir a la actividad 60. Si la Resolución requiere carta de cumplimiento y EO presena la carta de cumplimiento: Ir a la actividad 67. Si la Resolución requiere carta de cumplimiento, EO no presena la carta de cumplimiento: Ir a la actividad 63. Si la Resolución requiere carta de cumplimiento, EO no presena la carta de cumplimiento, y ya se envió carta de requerimiento: Ir a la actividad 66	1. Derivar documento por notificar a Analista de Trámite Documentario del TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resoluciones	Digital	Analista de Trámite Documentario del TRASU
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de Trámite	Digital	52. Derivar verificación de notificación a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar verificación de notificación a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de Trámite	Digital	53. Alertar verificación de notificación a Asistente Legal	1. Alertar verificación de notificación a Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta de verificación de Notificación	Digital	Asistente Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de Trámite	Digital	54. Verificar si la notificación de resolución de trámite se realizó correctamente De corresponder, se registra solicitud de notificación inválida -Si se notificó correctamente ir a la actividad 55 -Si no se notificó correctamente ir a la actividad 50	1. Ingresar al sistema y verificar si la notificación de resolución de trámite se realizó correctamente Notas: - De corresponder, se registra solicitud de notificación inválida	Usuario	Sala Unipersonal/ Sala colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de Trámite	Digital	55. Recalcular fecha de vencimiento de resolución del expediente - Si es Tratamiento regular de expedientes: Ir a la actividad 2 - Si Aplica alertar a empresa operadora: Ir a la actividad 56 - Si no Aplica alertar a empresa operadora: FIN.	1. Recalcular fecha de vencimiento de resolución del expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Fecha de vencimiento de Resolución	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Fecha de vencimiento de Resolución	Digital	56. Enviar alerta para atención de expediente según acuerdo de nivel de servicio. FIN	1. Enviar alerta para atención de expediente según acuerdo de nivel de servicio	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Alerta para atención de expediente	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Asistente Legal	Materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo)	Digital	57. Crer memorando de derivación a DAPU	1. Adjuntar expediente y resolución final al memorando de derivación a DAPU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Memorando	Digital	DAPU
Asistente Legal	Materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo)	Digital	58. Actualizar estado de proceso. -Si requiere de revisión de Revisor o Coordinador Legal: Ir a la actividad 10. -Si no requiere revisión: Ir a la actividad 17	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Memorando de derivación a DAPU 2. Memorando a Procuraduría Pública y resolución 3. Memorando a Procuraduría Pública y cargos de notificación	Digital	59. Actualizar estado de proceso. FIN	1. Actualizar estado de proceso. FIN Notas: - Estado: Memorando firmado por el Secretario Técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Otras materias reclamables	Digital	60.Actualizar estado de proceso Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	1. Carta de Cumplimiento 2. Información adicional 3. Verificación de expediente abierto	Digital	61. Revisar documentación y evaluar modificación del tipo documental - Si requiere actualizar el tipo documental: Ir a la actividad 62 - Si no requiere actualizar el tipo documental: Ir a la actividad 2	1. Revisar documentación y evaluar modificación del tipo documental Notas: - Se revisan desde la bandeja de cartas de cumplimiento o cartas de información adicional	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Documento	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	1. Carta de Cumplimiento 2. Información adicional	Digital	62. Actualizar tipo documental Ir a la actividad 2	1. Actualizar tipo documental	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Tipo documental actualizado	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Recurso de Apelación / Queja	Digital	63. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	64. Crear carta de requerimiento de cumplimiento. -Si requiere revisión, va a la 10. -Si no requiere revisión, va a la 17	1. Crear carta de requerimiento de cumplimiento Notas: - Sólo es posible emitir una carta de requerimiento de cumplimiento en este proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	Pasado 15 días hábiles de emitida la resolución, se genera por única vez, una “Carta de requerimiento de cumplimiento”, en caso la empresa operadora no haya remitido información.	Carta de requerimiento de cumplimiento	Digital	Asistente Legal
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento de cumplimiento	Digital	65. Actualizar estado de proceso Estado: Carta de requerimiento firmado por secretario técnico Si Empresa Operadora presenta carta de cumplimiento: Ir a la actividad 67 - Si Empresa Operadora no presenta carta de cumplimiento y si se envío carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 66 - Si Empresa Operadora no presenta carta de cumplimiento y no se envío carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 63	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Carta de requerimiento firmado por secretario técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	El plazo para la respuesta a la carta de requerimiento de cumplimiento, por parte de la EO, es de 5 días hábiles.	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Recurso de Apelación / Queja	Digital	66. Actualizar estado de proceso. FIN	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Recurso de Apelación / Queja	Digital	67. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	68. Revisar evidencias y registrar resultado en el sistema	1. Ingresar al sistema y revisar evidencias y registrar resultado en el sistema Notas: - El Asistente legal registra opciones: CUMPLIÓ/NO CUMPLIÓ/ INEJECUTABLE así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación de carta de cumplimiento.	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	El asistente legal registra en el sistema, si cumplió / no cumplió / inejecutable; así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación de la carta de cumplimiento.	Registrar resultado de evidencia	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Registrar resultado de evidencia	Digital	69.Actualizar estado de proceso. - Si el expediente se encuentra cerrado: Ir a la actividad 94 - Si el expediente no se encuentra cerrado: FIN	1. Actualizar estado de proceso. FIN	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Documento creado	Digital	70. Informar cita	1. Informar cita	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Cita	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Cita	Digital	71. Derivar ejecución de cita a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar ejecución de cita a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cita	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Cita	Digital	72. Alertar ejecución de cita a Asistente Legal	1. Alertar ejecución de cita a Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de ejecución de Cita	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Cita	Digital	73. Desarrollar cita presencial o virtual	1. Ingresar al sistema y Desarrollar cita presencial o virtual	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cita	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Cita	Digital	74. Generar y firmar acta - Si es Acta física: Ir a la actividad 75 - Si es Acta electrónica: Ir a la actividad 76	1. Ingresar al sistema y Generar y firmar acta Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Asistente Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta firmada física o electrónica	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Acta firmada física	Digital	75. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Asistente Legal		No	No	Acta firmada física	Digital	Asistente Administrativo de Archivo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Legal	Acta firmada electrónica	Digital	76. Anexar acta electrónica al expediente electrónico/ cuaderno auxiliar. FIN	1. Anexar acta electrónica al expediente electrónico.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	1. Resolución de aclaración 2. Resolución de enmienda	Digital	77. Actualizar estado de proceso. FIN	1. Actualizar estado de proceso Notas: - El estado de resolución notificada se actualizará cuando ambas partes hayan sido notificadas de manera exitosa.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ	Digital	78. Crear memorando para Procuraduría Pública	1. Crear memorando para Procuraduría Pública Notas: - Se anexa resolución firmada a Memorando	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)	No	Memorando	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución	Digital	79. Anexar resolución firmada a memorando para Procuraduría Pública Si requiere revisión de revisor o coordinador: Ir a la actividad 10 Si no requiere revisión: Ir a la actividad 17	1. Anexar resolución firmada a memorando para Procuraduría Pública	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Resolución / Memorando	Digital	Procuradoría Pública
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de nulidad del acto administrativo / Resolución de nulidad declarada por el PJ	Digital	80. Crear memorando para Procuraduría Pública	1. Crear memorando para Procuraduría Pública	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Memorando	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada
Sala Unipersonal/ Sala colegiada	Resolución de nulidad del acto administrativo / Resolución de nulidad declarada por el PJ	Digital	81. Anexar constancias de notificación a memorando de procuraduría pública. -Si requiere revisión: Ir a la actividad 10. -Si no requiere revisión: Ir a la actividad 17	1. Anexar constancias de notificación a memorando de Procuraduría Públcia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Procuraduría Pública
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de invitación a audiencia de conciliación	Digital	82. Actualizar estado de proceso Estado: Carta de invitación a audiencia de conciliación firmado por secretario técnico	1. Actualizar estado de proceso Notas: - Estado: Carta de invitación a audiencia de conciliación firmado por secretario técnico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes(Alternativa 2)	Según día de audiencia	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Expediente Electrónico	Digital	83. Derivar ejecución de audiencia a bandeja de Asistente Legal	1. Derivar ejecución de audiencia a bandeja de Asistente Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Audiencia	Digital	Asistente Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal	Audiencia	Digital	84. Alertar ejecución de audiencia a Asistente Legal	1. Alertar ejecución de audiencia a Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Audiencia	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal	Audiencia	Digital	85. Desarrollar audiencia	1. Desarrollar audiencia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Audiencia	Digital	Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal
Sala Unipersonal/ Sala colegiada/Coordinador Legal	Audiencia	Digital	86. Generar y firmar acta - En paralelo realizar actividad 89 y si es acta física la actividad 87 o si es acta electrónica la actividad 88	1. Ingresar al sistema y genera y firmar acta Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	1. Si la audiencia fue virtual, se adjunta en el expediente la grabación de la audiencia 2. Si el vocal asiste a la audiencia, deberá también firmar el acta 3. El Acta se genera, según día de audiencia.	Acta física o electrónica	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Acta física	Digital	87. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Entregar el acta física	Manual	Coordinador Legal		No	No	Acta física	Digital	Asistente Administrativo
Coordinador Legal	Acta electrónica	Digital	88. Anexar acta electrónica al expediente electrónico. FIN	1. Anexar acta electrónica al expediente electrónico.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Resolución del expediente	Digital	89. Derivar expediente a bandeja de Asistente Legal para resolución	1. Derivar expediente a bandeja de Asistente Legal para resolución	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	Asistente Legal
Coordinador Legal	Expediente Electrónico actualizado	Digital	90. Alertar resolución del expediente a Asistente Legal Ir a la actividad 2	1. Alertar resolución del expediente a Asistente Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de Expediente Electrónico	Digital	Asistente Legal
Servidores del OSIPTEL	Errores identificados en resoluciones	Físico / Digital	91. Registrar error en resolución en el sistema. Ir a la actividad 97	1. Ingresar el nro. de resolución con error 2. Seleccionar el tipo de error detectado 3. Seleccionar al asistente legal que elaborará el proyecto de resolución (Sólo si Asistente Legal resolutor de la resolución con error no se encuentra activo) 4. Registrar observaciones	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Error registrado en resoluciòn	Digital	Asistente Legal
Procuraduría Pública	Pronunciamiento del Poder Judicial	Digital	92. Registrar memorando de Procuraduría Pública en el sistema. Ir a la actividad 95	1. Se ingresa el nro. de resolución o expediente involucrado en memorando. 2. Se registran los datos del memorando y se adjunta al expediente electrónico 3. Seleccionar al asistente legal que elaborará el proyecto de resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial 4. Registrar observaciones	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Memorando de Procuraduria Pùblica registrado en el sistema	Digital	Asistente Legal
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	93. Solicitar la creación del índice digital del cuaderno auxiliar. Ir al proceso P05.1. Archivo de la documentación Física y del expediente electrónico. FIN	1. Solicitar la creación del índice digital del expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de creación del índice digital	Digital	P05.1. Archivo de la documentación Física y del expediente electrónico
Asistente Legal	Registro actualizado del estado del proceso	Digital	94. Solicitar la creación del índice digital del cuaderno auxiliar. Ir al proceso P05.1. Archivo de la documentación Física y del expediente electrónico. FIN	1. Solicitar la creación del índice digital del expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de creación del índice digital	Digital	P05.1. Archivo de la documentación Física y del expediente electrónico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Memorando de Procuraduría Pública registrado en el sistema	Digital	95. Etiquetar la documentación como posterior	1. Etiquetar la documentación como posterior	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documentación etiquetada como posterior	Digital	Coordinador Legal
Coordinador PAS TRASU	Memorando de Procuraduría Pública registrado en el sistema	Digital	96. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado. En paralelo, ir a las actividades 1 y 2	1. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	Asistente Legal
P02.4. Elaboración del acta de sesión / Coordinador PAS TRASU	Error registrado en resolución	Digital	97. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado - Si el expediente electrónico se encuentra cerrado: Ir a la actividad 98 - Si el expediente electrónico no se encuentra cerrado: En paralelo, ir a las actividades 1 y 2	1. Consultar el estado del expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Verificación de expediente cerrado / Verificación de expediente abierto	Digital	Asistente Legal
Coordinador PAS TRASU	Verificación de expediente cerrado	Digital	98. Crear cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado. En paralelo, ir a las actividades 1 y 2	1. Crear cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cuaderno auxiliar creado	Digital	Asistente Legal

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de resoluciones erradas	(Cantidad de resoluciones de nulidad del acto administrativo emitidas + Cantidad de resoluciones de enmienda emitidas + Cantidad de proveídos de anulación emitidos) / Cantidad de resoluciones emitidas	Porcentaje	Mensual	Menor o igual al 1%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de apelaciones resueltas (plazo 25dh)	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RA con plazo de 25dh / Número de expedientes resueltos RA con plazo de 25dh	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 20 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de apelaciones resueltas (plazo 15dh)	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RA con plazo de 15dh / Número de expedientes resueltos RA con plazo de 15dh	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 12 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Tiempo promedio de quejas resueltas	Sumatoria de los días invertidos (fecha de resolución - fecha de inicio del expediente) en la resolución de un expediente RQJ / Número de expedientes resueltos RQJ	Días hábiles	Mensual	Menor o igual a 11 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)
Porcentaje de recursos de apelacón resueltos dos días antes del plazo establecido	Cantidad de recursos de apelación resueltos dos días antes del plazo / Total de recursos de apelación resueltos	Porcentaje	Mensual	Mayor o igual a 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Porcentaje de quejas resueltos en segunda instancia un día antes del plazo establecido	Cantidad de quejas resueltas dos días antes del plazo / Total de quejas resueltas		Porcentaje	Mensual	Mayor o igual a 80%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						
Tiempo de estancia en bandeja de pendientes	Promedio (Día en que la documentación sale de la bandeja de pendientes - Día en que se recibe la documentación en la bandeja de pendientes)		Días hábiles	Diario	De acuerdo al tipo de documento	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						
Demanda de Resolución de Expedientes	Cantidad de expedientes recibidos por período de tiempo		Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						
Producción de resolución de Expedientes	Cantidad de expedientes resueltos por período de tiempo		Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						
OTIF (Expedientes resueltos en plazo y sin errores) por analista *On Time In Full	(Porcentaje de expedientes resueltos x (1 - Porcentaje de resoluciones erradas) x Porcentaje de expedientes resueltos en plazo) por analista		Porcentaje	Mensual	Mayor o igua al 95%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						
Cumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU	Cantidad de expedientes resueltos que requieren cumplimiento y este se ha acreditado / Cantidad de expedientes resueltos que requieren cumplimiento		Porcentaje	Mensual	100%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestor documental (Alternativa 3)						

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 3)

FOLIO: 1323

Código:	A3-P02.2	**Versión:**	4
Nombre del Proceso:	Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias		
Objetivo del Proceso:	Verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción de la denuncia hasta la respuesta al usuario		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Practicantes, Especialista Legal de Sanciones, Revisor, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la-Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
Usuario / P01.1 Recepción de documentación y P02.1 Análisis, emisión y cumplimiento de resoluciones	Solicitud de denuncia: 1. Proveído de anulación de expediente 2. Solicitud de denuncia 3. Documentación adicional	Digital	Para solicitud de denuncia: Ir a la actividad 1, y si no es solicitud de denuncia: Ir a la actividad 39 La recepción de respuestas de las EO son cargados automáticamente según el nro. de denuncia. 1. Analizar solicitud de denuncia y registrar acciones- Si corresponde aperturar denuncia: Ir a la actividad 37 - Si no corresponde aperturar denuncia y se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 2 - Si no corresponde aperturar denuncia y no se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 5	1. Seleccionar si corresponde aperturar denuncia o no En caso no corresponde aperturar denuncia y no se cuenta con dirección de correo electrónico del usuario: 2. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia 3. Visar carta de respuesta a usuario (Sólo Especialista Legal de Sanciones, no practicantes) En caso corresponda aperturar denuncia: * Si la denuncia es por incumplimiento en resoluciones del TRASU y la empresa operadora acredita cumplimiento insuficiente o la denuncia es por otro tipo incumplimiento: 4. Generar/editar carta de requerimiento de información a empresa operadora 5. Visar carta de respuesta a usuario (Sólo Especialista Legal de Sanciones, no practicantes) * Si la denuncia es por incumplimiento en resoluciones del TRASU y la empresa operadora acredita cumplimiento: 6. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando cumplimiento o inejecutabilidad de la resolución 7. Visar carta de respuesta a usuario (Sólo Especialista Legal de Sanciones, no practicantes) * Si la denuncia es por incumplimiento en resoluciones del TRASU y la empresa operadora aún no se acredita cumplimiento, y no se encuentra en plazo: 8. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando incumplimiento de la resolución 9. Visar carta de respuesta a usuario (Sólo Especialista Legal de Sanciones, no practicantes) * Si la denuncia es por incumplimiento en resoluciones del TRASU y la empresa operadora aún no se acredita cumplimiento, pero se encuentra en plazo: 10. Finalizar formulario, esperar plazo y verificar cumplimiento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. Únicamente el Especialista Legal de Sanciones aplica el visto electrónico a las cartas y memorandos que elabora, los practicantes no aplican visto electrónico. 2. Las EO cuentan con el plazo normado de 15 días hábiles desde la notificación de la resolución del TRASU para acreditar el cumplimiento de la resolución.	File electrónico	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Solicitud de denuncia analizada.	Digital	2. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	3. Enviar respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia	1. Enviar respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia	Digital	Usuario
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Respuesta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia	Digital	4. Cerrar solicitud de denuncia. FIN	1. Cerrar la solicitud de denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de denuncia cerrada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Solicitud de denuncia analizada. Registro de la solicitud de denuncia en el sistema	Digital	5. Actualizar estado de proceso - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 6 - Si no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 14	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	6. Derivar revisión de documento a bandeja de Revisor	1. Derivar revisión de documento a bandeja de Revisor	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta a usuario indicando que no procede aperturar denuncia generada	Digital	Revisor
Revisor	Solicitud de denuncia	Digital	7. Alertar revisión de documento al Revisor	1. Enviar alerta de revisión de documento al Revisor	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de revisión de carta	Digital	Revisor
Revisor	Alerta de revisión de carta	Digital	8. Revisar y visar o rechazar documento - Si la carta no es conforme. Ir a la actividad 9 - Si la carta es conforme. Ir a la actividad 13	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Visar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo)	Usuario	Revisor		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta visada o rechazada	Digital	Revisor

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Revisor	Carta	Digital	9. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Revisor
Revisor	Carta rechazada	Digital	10. Derivar rechazo de documento a la bandeja del Especialista Legal	1. Derivar el documento rechazado a la bandeja del Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Revisor	Carta rechazada	Digital	11. Alertar el rechazo de documento al Especialista Legal	1. Alertar sobre el rechazo del documento al Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carta rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Alerta de carta rechazada	Digital	12. Subsanar documento según observaciones Ir a la actividad 5	1. Ingresar al sistema 2. Subsanar documento según observaciones	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta subsanada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Revisor	Carta visada	Digital	13. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Revisor
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	14. Obtener datos del Coordinador PAS TRASU titular o suplente del maestro de personal	1. Obtener datos del Coordinador PAS TRASU titular o suplente del maestro de personal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Datos del Coordinador PAS TRASU titular o suplente del maestro de personal	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Datos del Coordinador PAS TRASU titular o suplente del maestro de personal	Digital	15. Derivar revisión de documento a bandeja del Coordinador PAS TRASU	1. Derivar revisión de documento a bandeja del Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta visada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta visada	Digital	16. Alertar revisión de documento a Coordinador PAS TRASU	1. Enviar alerta de revisión de documento a Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carta visada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Alerta de carta visada	Digital	17. Revisar y visar o rechazar documento - Si la carta es visada. Ir a la actividad 21 - Si la carta es rechazada. Ir a la actividad 18	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Visar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta visada o rechazada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta rechazada	Digital	18. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	19. Derivar subsanación de documento a bandeja del Especialista Legal	1. Derivar la subsanación de documento a bandeja del Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta rechazada	Digital	Especialista Legal / Practicante
Coordinador PAS TRASU	Carta rechazada	Digital	20. Alertar el rechazo de documento al Especialista Legal. Ir a la actividad 12	1. Alertar sobre el rechazo del documento al Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carta rechazada	Digital	Especialista Legal
Coordinador PAS TRASU	Carta visada	Digital	21. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	22. Obtener datos del Secretario Técnico titular o suplente del maestro de personal	1. Obtener datos del Secretario Técnico titular o suplente del maestro de personal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Datos del Secretario Técnico titular o suplente del maestro de personal	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Datos del Secretario Técnico titular o suplente del maestro de personal	Digital	23. Derivar revisión de documento a bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar revisión de documento a bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documento derivado a la Bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta visada	Digital	24. Alertar revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Enviar alerta de revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de carta visada	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Alerta de revisión de Carta visada	Digital	25. Revisar y firmar o rechazar documento - Si la solicitud de denuncia es firmada: Ir a la actividad 29 - Si la solicitud de denuncia es rechazada: Ir a la actividad 26	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Firmar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo) De aprobarse, la firma se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	En caso la empresa operadora no responda carta trasladando información del usuario, no se le enviará una carta reiterativa	Carta firmada o rechazada	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos / Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta rechazada	Digital	26. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	27. Derivar rechazo de documento a la bandeja del Especialista Legal	1. Derivar el documento rechazado a la bandeja del Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carta rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta rechazada	Digital	28. Alertar el rechazo de documento al Especialista Legal . Ir a la actividad 12	1. Alertar sobre el rechazo del documento al Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carta rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta firmada	Digital	29. Actualizar estado de proceso - Si es Memorando de consulta interna: Ir a la actividad 51 - Si es Cartas: Ir a la actividad 30	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Cartas	Digital	30. Derivar documento por notificar a bandeja de documentos por notificar Ir al proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos y luego a la actividad 31	1. Derivar documento por notificar a bandeja de documentos por notificar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Notificación	Digital	31. Derivar verificación de notificación a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar verificación de notificación a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Notificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Notificación	Digital	32. Alertar verificación de notificación a Especialista Legal	1. Enviar alerta de verificación de notificación a Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de verificación de Notificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Alerta de verificación de Notificación	Digital	33. Verificar que la notificación se haya realizado correctamente y registrar acciones	1. Seleccionar si la notificación se realizó correctamente o no Si la notificaciòn no se realizó correctamente: 2. Seleccionar si se reintenta notificación o se requiere modificar documento 3. Generar/editar nuevo documento con nueva dirección a notificar 4. Visar nuevo documento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Notificación verificada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Notificación	Digital	34. Anexar documento a file de denuncia - Si la notificación no se realizó correctamente, la acción a realizar es vistos y firmas de documento actualizado, y tiene revisor asignado: Ir a la actividad 6 - Si la notificación no se realizó correctamente, la acción a realizar es vistos y firmas de documento actualizado, y no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 14 - Si la notificación no se realizó correctamente, la acción a realizar es Reintento de notificación: Ir a la actividad 30 - Si la notificación se realizó correctamente y es 1. Carta informando que la denuncia no procede 2. Carta reiterando el cierre de la denuncia Ir a la actividad 35 - Si la notificación se realizó correctamente y es 1. Carta de requerimiento 2. Carta reiterativa a empresa operadora 3. Carta trasladando información del usuario a la empresa operadora despúes de los 5 días hábiles: Ir a la actividad 39 - Si la notificación se realizó correctamente y es 1. Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad 2. Carta informando al usuario sobre el PAS Ir a la actividad 36 - Si la notificación se realizó correctamente y es Carta Informando cita: Ir a la actividad 45	1. Anexar el documento a file de denuncia	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Documento actualizado Reintento de notificación Carta informando que la denuncia no procede Carta reiterando el cierre de la denuncia Carta de requerimiento Carta reiterativa a la empresa operadora Carta trasladando información del usario a la empresa operadora Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad Carta informando al usuario sobre el PAS Carta Informando cita	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	1. Carta informando que la denuncia no procede 2. Carta reiterando el cierre de la denuncia	Digital	35. Cerrar proceso. FIN	1. Cerrar el proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	1. Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad 2. Carta informando al usuario sobre el PAS	Digital	36. Cerrar proceso Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Cerrar el proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Solicitud de denuncia	Digital	37. Enviar respuesta a usuario indicando que procede aperturar denuncia	1. Enviar respuesta a usuario indicando que procede aperturar denuncia Notas: - Se proporciona el número de denuncia al usuario. - Esta actividad sólo se realiza si contamos con la dirección de correo electrónico.	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de denuncia aperturada	Digital	Usuario
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Solicitud de denuncia aperturada	Digital	38. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	1. Solicitud de denuncia 2. Documentación adicional	Digital	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	1. Solicitud de denuncia 2. Documentación adicional	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	1. Solicitud de denuncia 2. Documentación adicional	Digital	40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones	1. Enviar alerta de revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de solicitud de denuncia y documentación adicional	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Alerta de revisión de solicitud de denuncia y documentación adicional	Digital	41. Evaluar la denuncia y registrar acciones Evaluar la denuncia previa revisión de la respuesta de la empresa operadora o área interna, de corresponder, y registrar acciones - Si corresponde reaperturar denuncia: Ir a la actividad 42 - Si no corresponde reaperturar denuncia y es 1. Carta de requerimiento 2. Carta reiterativa 3. Carta informando al usuario sobre el PAS 4. Memorando de consulta interna 5. Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad 6. Carta trasladando información del usuario a empresa operadora 7. Carta reiterando el cierre de la denuncia Ir a la actividad 50 - Si no corresponde reaperturar denuncia, es Carta informando cita y se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 43 - Si no corresponde reaperturar denuncia, es Carta informando cita y no se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 50	1. Verificar si empresa operadora entrega información requerida a. En caso la empresa operadora no entregue información requerida: 2. Seleccionar si se requiere enviar reiterativo o no a.1. En caso requiere enviar reiterativo: 3. Generar/editar carta reiterativa de información a empresa operadora 4. Visar documento a.2 En caso no requiere enviar reiterativo: 5. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando incumplimiento de la resolución y que se evaluará un PAS 6. Visar carta de respuesta a usuario b. En caso la empresa operadora sí entregue información requerida: 7. Seleccionar si se requiere enviar memo de consulta interna b.1. En caso se requiere enviar memo de consulta interna 8. Generar/editar memorando de consulta interna 9. Visar documento b.2. En caso no se requiere enviar memo de consulta interna y se acredita cumplimiento o inejecutabilidad 10. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando cumplimiento o inejecutabilidad de la resolución 11. Visar carta de respuesta a usuario b.3. En caso no se requiere enviar memo de consulta interna y no se acredite cumplimiento o inejecutabilidad 12. Seleccionar si se requiere enviar reiterativo o no b.4. En caso requiere enviar reiterativo: 13. Generar/editar carta reiterativa de información a empresa operadora 14. Visar documento 15. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando incumplimiento de la resolución y que se evaluará un PAS 16. Visar carta de respuesta a usuario c. En caso el usuario requiera cita: 17. Seleccionar fecha programada para cita 18. Seleccionar modalidad de cita Si el usuario consigna dirección de correo electrónico: 19. Se finaliza el formulario Si el usuario no consigna dirección de correo electrónico: 20. Gemerar/editar carta informando cita 21. Visar documento c.1. En caso el usuario remita información adicional y esta sea cuando la denuncia se encuentra en curso: 22. Generar carta trasladando información de usuario a empresa operadora 23. Visar documento c.2. En caso el usuario remita información adicional y esta sea cuando la denuncia se encuentra cerrada: c.3. Si no corresponde reaperturar denuncia y no requiere responder al usuario 24. Seleccionar el motivo y finalizar c.4. Si no corresponde reaperturar denuncia y requiere responder al usuario 25. Generar carta reiterando cierre de denuncia 26. Visar documento c.5. Si corresponde reaperturar denuncia ir a c.1.	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Sólo se reitera la solicitud de información de cumplimiento una vez para los casos en que la EO no responda la solicitud o responda pero no demuestre el cumplimiento cabal	Reapertura de denuncia Si no corresponde reaperturar denuncia: 1. Carta de requerimiento 2. Carta reiterativa 3. Carta informando al usuario sobre el PAS 4. Memorando de consulta interna 5. Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad 6. Carta trasladando información del usuario a empresa operadora 7. Carta reiterando el cierre de la denuncia 8. Carta informando cita	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Reapertura de denuncia	Digital	42. Reaperturar denuncia - Si es 1. Carta de requerimiento 2. Carta reiterativa 3. Carta informando al usuario sobre el PAS 4. Memorando de consulta interna 5. Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad 6. Carta trasladando información del usuario a empresa operadora 7. Carta reiterando el cierre de la denuncia Ir a la actividad 50 - Si es Carta informando cita y se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 43 - Si es Carta informando cita y no se cuenta con dirección de correo del usuario: Ir a la actividad 50	1. Ingresar al sistema y reaperturar denuncia	Usuario	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Solicitud de denuncia reaperturada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Carta informando cita	Digital	43. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	44. Enviar fecha de cita a Usuario solicitante	1. Enviar fecha de cita a Usuario solicitante	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Fecha de cita	Digital	Usuario / Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Fecha de cita	Digital	Día de Cita 45. Derivar ejecución de cita a bandeja de Coordinador PAS TRASU	1. Derivar la ejecución de cita a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Las citas se realizan en el día agendado	Cita	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Cita	Digital	46. Alertar ejecución de cita a bandeja de Coordinador PAS TRASU	1. Enviar alerta de ejecución de cita a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de ejecución de cita	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Alerta de ejecución de cita	Digital	47. Desarrollar cita	1. Desarrollar la cita con participación del usuario	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Cita	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Cita	Digital	48. Generar y firmar acta - Si es acta física: Ir a la actividad 49 - Si es acta electrónica: FIN.	1. Generar Acta 2. Gestionar las firmas del Acta. Notas: - Firmantes: a. Presencial: Todos los participantes b.Virtual: Coordinador PAS o su reemplazante - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Para citas presenciales: Todos los participantes deben firmar el acta. Para citas virtuales: Sólo el Coordinador PAS o su reemplazante debe firmar el acta.	Acta firmada física o electrónica	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Acta firmada física	Digital	49. Entregar acta a Asistente Administrativo de Archivo Ir al proceso P05.1. Archivo de documentación física y del expediente electrónico. FIN	1. Entregar acta al Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Coordinador PAS TRASU		No	No	Acta firmada física	Digital	Asistente Administrativo de Archivo
Especialista Legal de Sanciones / Practicantes	File de denunncia. Acta firmada electrónica	Digital	50. Actualizar estado de proceso - Si tiene revisor asignado: Ir a la actividad 6 - Si no tiene revisor asignado: Ir a la actividad 14	1. Actualizar estado de proceso para archivo	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando de consulta interna	Digital	51. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente	1. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Memorando de consulta interna	Digital	área correspondiente
Coordinador PAS TRASU	Memorando de consulta interna	Digital	52. Derivar carga de respuesta a memo de consulta a bandeja de Coordinador PAS TRASU	1. Enviar carga de respuesta a memo de consulta a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Carga de respuesta a memorando de consulta	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carga de respuesta a memorando de consulta	Digital	53. Alertar carga de respuesta a memo de consulta a Coordinador PAS TRASU Ir a la actividad 54	1. Enviar alerta de carga de respuesta a memo de consulta a Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	No	Alerta de carga de respuesta a memorando de consulta	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Alerta de carga de respuesta a memorando de consulta	Digital	54. Ingresar respuesta a memorando de consulta interna Ir a la actividad 39	1. Ingresar al sistema y enviar respuesta a memorando de consulta interna	Usuario	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2)	Se debe ingresar respuesta a memorando de consulta interna al recibir la respuesta.	Respuesta a memorando de consulta interna	Digital	Coordinador PAS TRASU

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de atención de denuncias	Sumatoria de días invertidos (Fecha de "cierre" de la denuncia expediente - Fecha de apertura de expediente denuncai) en la atención de todas las denuncias del período / Número de denuncias atendidas en el período	Días	Mensual	≤ 15 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Efectividad en la elaboración de las cartas (sólo actividades 17 y 19)	Cartas rechazadas por el Coordinador PAS TRASU / Total de cartas enviadas para revisión	Porcentaje	Mensual	Menor o igual al 15%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
% de denuncias atendidas en el plazo máximo de 15 días hábiles	denuncias atendidas en un máximo de 15 días hábiles / total de denuncias atendidas	Porcentaje	Mensual	Mayor o igua a 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Tiempo de estancia en bandeja de pendientes	Promedio (Día en que la documentación sale de la bandeja de pendientes - Día en que se recibe la documentación en la bandeja de pendientes)	Días hábiles	Diario	Menor a un día hábil	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Solicitudes rechazadas	Cantidad de solicitudes de denuncia rechazadas / Cantidad de solicitudes de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	≤ 15%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Demanda de Denuncias	Cantidad de Denunciasrecibidas por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción Denuncias	Cantidad de Denuncias resueltas por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Detección de incumplimiento de actos en primera instancia	Cantidad de denuncias sobre actos de la Empresa Operdora en primera instancia con incumplimiento / Cantidad de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	100%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Detección de incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU	Cantidad de denuncias sobre resoluciones del TRASU con incumplimiento / Cantidad de denuncias recibidas	Porcentaje	Mensual	0%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de denuncias (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 3)

FOLIO: 1330

Código:	A3-P02.3	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Revisión de Casos Especiales		
Objetivo del Proceso:	Determinar la existencia de infracción administrativa en los casos derivados al TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción del caso especial a la Secretaria Técnica de Solución de Reclamos hasta la evaluación de posible PAS		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU, Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
- P01.1 Recepción de Documentación/ Usuarios del OSIPTEL (puede ser recibido de distintas fuentes) - Recepción de caso especial por otras áreas y medios	Solicitud de apertura de caso especial	Físico/ Digital	- Para respuestas a cartas de requerimiento: Ir a la actividad 20 - Para respuestas a carta reiterativa de requerimiento: Ir a la actividad 41 - Para apertura de casos especiales: Ir a la actividad 1 1. Revisar y registrar solicitud de caso especial	1. Registrar datos de solicitud de caso especial (solicitante, tipo de caso, descripción, fecha de solicitud, entre otros). 2. Generar y editar carta de requerimiento. 3. Visar carta 4. Ingresar comentarios sobre caso especial Notas: - Los casos especiales pueden ser recibidos de distintas maneras (Correos electrónicos, cartas, entre otros)	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Caso especial registrado con carta de requerimiento	Físico/ Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Caso especial registrado	Digital	2. Crear ID de proceso del caso especial	1. Crear el proceso de caso especial y asignarle un ID	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Id de caso especial asignado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Id de caso especial asignado	Digital	3. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento en revisión"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta de requerimiento en revisión"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Estado de caso especial actualizado	Digital	4. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Coordinador PAS	1. Derivar revisión de carta de requerimiento a bandeja del Coordinador PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Revisión de carta de requerimiento en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta de requerimiento en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	5. Alertar revisión de carta de requerimiento a Coordinador PAS	1. Alertar al Coordinador PAS revisión de carta de requerimiento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de carta de requerimiento	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Caso especial registrado con carta de requerimiento / Carta de requerimiento subsanada	Digital	6. Revisar y aprobar o rechazar carta - Si se aprueba el documento: Ir a la actividad 11 - Si se rechaza el documento: Ir a la actividad 7	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo, ingresar observaciones, modificar documento con control de cambios e insertar comentarios Para aprobar documento: 3. Registrar decisión "aprobar", editar y visar documento	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	- Carta de requerimiento rechazada - Carta de requerimiento visada	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento rechazado	Digital	7. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada por Coordinador PAS TRASU"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	8. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la carta de requerimiento rechazada al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta de requerimiento rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	9. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	1. Alertar el rechazo de la carta de requerimiento al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de rechazo de carta de requerimiento	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento rechazado	Digital	10. Subsanar carta de requerimiento. Ir a la actividad 3	1. Revisar motivo de rechazo y observaciones. 2. Generar nueva carta de requerimiento. 3. Visar carta de requerimiento. 4. Ingresar comentarios sobre caso especial, de corresponder 5. Actualizar datos del caso especial, de corresponder	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta de requerimiento subsanada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento aprobada	Digital	11. Actualizar estado del caso especial	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta de requerimiento visada por Coordinador PAS"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	12. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar carta de requerimiento visada por Coordinador PAS a bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Revisión de carta de requerimiento en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta de requerimiento aprobada en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	13. Alertar revisión de carta aprobada por Coordinador PAS a Secretario Técnico de Sol. Reclamos	1. Alertar revisión de carta de requerimiento al Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de carta de requerimiento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento aprobada en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	14. Revisar y firmar o rechazar carta de requerimiento - Si se aprueba el documento: Ir a la actividad 18 - Si se rechaza el documento: Ir a la actividad 15	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo, ingresar observaciones, modificar documento con control de cambios e insertar comentarios Para aprobar documento: 3. Registrar decisión "aprobar", editar y firmar documento Notas: - De aprobarse, la firma se complementa con un sello de tiempo	Usuario	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	- Carta de requerimiento rechazada por Secretario Técnico de Solución de Reclamos - Carta de requerimiento firmada por Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	- Especialista Legal de Sanciones (Cuando es rechazado) - P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos (Cuando es aprobado)
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento rechazado	Digital	15. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada por Secretario Técnico de Solución de Reclamos"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Estado de caso especial actualizado	Digital	16. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la carta de requerimiento rechazada al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Subsanación de carta de requerimiento en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	17. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	1. Derivar la carta de requerimiento rechazada al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación. Ir a la actividad 10	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de subsanación de carta de requerimiento	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento firmada	Digital	18. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento firmada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Caso especial con carta de requerimiento firmada"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta de requerimiento firmada	Digital	19. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Documentos por Notificar de Trámite Documentario. Luego de 5 días hábiles de haber sido notificada la carta de requerimiento, ir a la actividad 20.	1. Derivar carta de requerimiento firmada a bandeja de documentos por notificar e ir al "P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos".	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta de requerimiento firmada en bandeja de documentos por notificar	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
- Empresa Operadora involucrada con el caso especial (cuando se responde carta de requerimiento) - Analista de Trámite Documentario del TRASU (cuando vence el plazo a partir de la fecha de notificación a empresa operadora)	- Respuesta a Carta de requerimiento - Plazo de vencimiento de respuesta a requerimiento	Digital	20. Derivar caso especial a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la tarea para analisis de información de caso especial y registrar acciones respecto al caso a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Análisis de información de caso especial y registro de acciones en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones
- Empresa Operadora involucrada con el caso especial (cuando se responde carta de requerimiento, reiterativa o prórroga) - Analista de Trámite Documentario del TRASU (cuando vence el plazo a partir de la fecha de notificación a empresa operadora)	Análisis de información de caso especial en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	21. Analizar información de caso especial y registrar acciones respecto al caso - Si el caso no constituye infracción administrativa: Ir a la actividad 22 - Si el caso constituye una infracción administrativa: Ir a la actividad 43 - Si se emite carta reiterativa o carta de respuesta a solicitud de prórroga : Ir a la actividad 25	1. Revisar respuesta sobre caso especial 2. Registrar si es una infracción o no Para cuando el caso no constituye una infracciòn administrativa: 3. Seleccionar motivo e ingresar comentarios a ser enviado al solicitante Para cuando el caso sí constituye una infracciòn administrativa: 4. Seleccionar el tipo de infracción e ingresar fecha de infracción Para emitir carta reiterativa: 5. Generar/editar carta reiterativa Para emitir carta de respuesta a solicitud de prórroga: 6. Generar/editar carta de respuesta Notas: - Sólo se puede emitir una carta reiterativa por una única vez	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El Plazo que tiene una EO para responder una carta de requerimiento de información por un caso especial es de cinco (5) días hábiles. 2. Sólo se envía la carta de reiteración por una única vez; ya sea porque la EO no respondió o porque respondió parcialmente.	- Caso especial no constituye infracción - Caso especial reportado como infracción - Carta reiterativa/prórroga enviado para revisión	Digital	- Solicitante (Cuando no constituye infracción) - Especialista Legal de Sanciones (Cuando es rechazado) - P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos (Cuando es aprobado)
Especialista Legal de Sanciones	Caso Especial registrado como que no constituye infracción administrativa	Digital	22. Actualizar estado de proceso de caso especial	1. Actualizar el estado a "Caso Especial no constituye infracción administrativa"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Caso Especial registrado como que no constituye infracción administrativa	Digital	23. Informar que caso especial no es una infracción a solicitante	1. Informar que el caso especial no constituye infracción administrativa al solicitante según el medio que corresponda	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Envío de información que caso especial no constituye infracción administrativo	Digital	Usuario
Especialista Legal de Sanciones	Caso Especial registrado como que no constituye infracción administrativa	Digital	24. Cerrar solicitud de caso especial	1. Cerrar el proceso de caso especial	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Proceso de caso especial cerrado	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Carta reiterativa/prórroga enviado para revisión	Digital	25. Actualizar estado de caso especial a "Carta reiterativa/prórroga en revisión"	1. Actualizar estado a "Carta reiterativa/prórroga en revisión"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Estado de caso especial actualizado	Digital	26. Derivar carta reiterativa/prórroga a bandeja de Coordinador PAS	1. Derivar tarea para revisión de carta reiterativa/prórroga a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	27. Alertar revisión de carta reiterativa/prórroga a Coordinador PAS	1. Alertar revisión de carta reiterativa/prórroga a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta para revisión de carta reiterativa/prórroga al Coordinador PAS TRASU	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Coordinador PAS TRASU	Digital	28. Revisar y aprobar o rechazar carta - Si se aprueba el documento: Ir a la actividad 33 - Si se rechaza el documento: Ir a la actividad 29	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo, ingresar observaciones, modificar documento con control de cambios e insertar comentarios Para aprobar documento: 3. Registrar decisión "aprobar", editar y visar documento	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	- Carta reiterativa/prórroga rechazada - Carta reiterativa/prórroga aprobada	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga rechazada	Digital	29. Actualizar estado de caso especial a "Carta reiterativa/prórroga rechazada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta reiterativa/prórroga rechazada por Coordinador PAS TRASU"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	30. Derivar carta reiterativa/prórroga a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la carta reiterativa/ prórroga rechazada al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta de reiterativa/ prórroga rechazada	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga rechazada en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	31. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	1. Alertar el rechazo de la carta de reiterativa/prórroga al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación. Ir a la actividad 32	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta para rechazo de carta reiterativa/prórroga al Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga rechazada en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	32. Subsanar carta reiterativa/ prórroga. Ir a la actividad 25	1. Revisar motivo de rechazo y observaciones. 2. Generar nueva carta reiterativa/prórroga 3. Visar carta reiterativa/prórroga 4. Ingresar comentarios sobre caso especial, de corresponder 5. Actualizar datos del caso especial, de corresponder	Usuario	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta reiterativa/prórroga enviado para revisión	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga aprobada	Digital	33. Actualizar estado de proceso de caso especial	1. Actualizar estado a "Carta reiterativa / prórroga visada por Coordinador PAS"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	34. Derivar carta reiterativa/prórroga a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar tarea para revisión de carta reiterativa/prórroga a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Revisión de carta reiterativa en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	35. Alertar revisión de carta visado por Coordinador PAS a Secretario Técnico de Sol. Reclamos	1. Alertar revisión de carta reiterativa/prórroga a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de carta reiterativa al Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Digital	36. Revisar y firmar o rechazar carta de requerimiento - Si se aprueba el documento: Ir a la actividad 40 - Si se rechaza el documento: Ir a la actividad 37	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo, ingresar observaciones, modificar documento con control de cambios e insertar comentarios Para aprobar documento: 3. Registrar decisión "aprobar", editar y firmar documento Notas: - De aprobarse, la firma se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	- Carta reiterativa/prórroga rechazada - Carta reiterativa/prórroga firmada	Digital	- Especialista Legal de Sanciones (Cuando es rechazado) - P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos (Cuando es aprobado)
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga rechazada	Digital	37. Actualizar estado de caso especial a "Carta reiterativa/prórroga rechazada"	1. Actualizar el estado del caso especial a "Carta reiterativa/prórroga rechazada por Secretario Técnico de Solución de Reclamos"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Estado de caso especial actualizado	Digital	38. Derivar carta reiterativa/prórroga a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar rechazo de la carta reiterativa/ prórroga al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Rechazo de carta reiterativa/prórroga en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	39. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento. Ir a la actividad 32	1. Alertar rechazo de la carta reiterativa/ prórroga al Especialista Legal de Sanciones para su subsanación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de rechazo de carta reiterativa/prórroga al Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta reiterativa/prórroga firmada	Digital	40. Actualizar estado de proceso de caso especial	1. Actualizar estado a "Caso Especial con carta reiterativa/prórroga firmada"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de caso especial actualizado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta reiterativa/prórroga en bandeja de documento por notificar	Digital	41. Derivar carta reiterativa/prórrogaa bandeja de Documentos por Notificar de Trámite Documentario. Luego de 5 días hábiles de haber sido notificada la carta de requerimiento ir a la actividad 42	1. Derivar carta reiterativa/prórroga firmada a bandeja de documentos por notificar e ir al "P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta de requerimiento firmada en bandeja de documentos por notificar	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	- Respuesta a Carta de reiterativa/prórroga - Plazo de vencimiento de respuesta a reiterativa/prórroga	Digital	42. Derivar caso especial a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar la tarea para analisis de información de caso especial y registrar acciones respecto al caso a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Análisis de información de caso especial y registro de acciones en bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Caso Especial con posible infracción	Digital	43. Actualizar estado de proceso de caso especial. Ir al "P04.2. Imposición de sanciones del TRASU"	1. Actualizar estado a "Caso Especial con posible infracción"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Caso especial con posible infracción	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de atención de casos especiales	Sumatoria de días invertidos (Fecha de registro del resultado en el sistema - fecha de registro del caso especial) en la atención de todos los casos especiales / Número de casos especiales atendidas en el período	días	Semestral	Menor o igual a 20 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Demanda de Casos Especiales	Cantidad de Casos Especiales recibidos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Producción de Casos Especiales	Cantidad de Casos Especiales resueltos por período de tiempo	Cantidad	Diaria/Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Semestral/ Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Media		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Media		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 3)

FOLIO: 1336

Código:	A3-P02.4.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Elaboración del Acta de Sesión		
Objetivo del Proceso:	Gestionar las actas de sesiones debidamente generadas, corregidas, revisadas y aprobadas.		
Alcance del Proceso:	Inicia con la creación de un acta de sesión y termina con la firma de las mismas por parte del Vocal		
Responsables:	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Coordinador Legal y Vocales		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento Interno del TRASU / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo / 5. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. Al final del día de sesión	Resoluciones firmadas el día de sesión	Digital	1. Crear ID de proceso de acta de sesión	1. Crear ID de proceso de acta de sesión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	1. La generación del acta de sesión se realiza al final del día 2. El ID del proceso del acta de sesión se crea al final del día de sesión	Registro de ID en el sistema	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Resoluciones firmadas el día de sesión	Digital	2. Obtener resoluciones firmadas en día de sesión	1. Obtener resoluciones firmadas en día de sesión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Resoluciones firmadas en día de sesión	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Resoluciones firmadas el día de sesión	Digital	3. Crear acta de sesión	1. Crear acta de sesión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Acta de sesión	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Acta de sesión	Digital	4. Derivar revisión de acta de sesión a bandeja de Coordinador Legal	1. Derivar revisión de acta de sesión a bandeja de Coordinador Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Acta de sesión	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Acta de sesión	Digital	5. Alertar a Coordinador Legal revisión de acta de sesión	1. Enviar alerta a Coordinador Legal revisión de acta de sesión	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de acta de sesión	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Acta de sesión / Alerta de revisión de acta de sesión	Digital	6. Revisar acta y registrar acciones a realizar - Si existen resoluciones con error: Ir a la actividad 7. - Para firmar el acta de sesión: Ir a la actividad 9	1. Revisar acta de sesión Para actas correctas: 2. Confirmar y firmar acta de sesión para firma de vocal Para actas con errores: 3. Modificar o levantar las observaciones de las actas: a. Registrar reclamos con la información correspondiente así como el sentido del voto b. Modificar o eliminar los datos de los reclamos y el sentido de los votos y corregir, de corresponder (Esta información actualiza la base de datos en el Sistema) 4. Actualizar acta de sesión 5. Registrar tipo de error en resoluciones Notas: - La firma se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Se revisa si existen votos en discordia o singular, los mismos que deben quedar registrados en el acta	Resoluciones con errores / Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	Coordinador Legal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador Legal	Resoluciones con errores / Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	7. Detener notificación de resoluciones, de corresponder	1. Detener notificación de resoluciones, de corresponder	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro de resoluciones con notificación detenida.	Digital	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Resoluciones con errores / Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	8. Actualizar estado de expediente. FIN	1. Actualizar estado de expediente. FIN	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Expediente actualizado.	Digital	P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
Coordinador Legal	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	9. Derivar revisión de acta de sesión a bandeja de vocal	1. Derivar revisión de acta de sesión a bandeja de vocal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	Vocal
Coordinador Legal	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal	Digital	10. Alertar a vocal revisión de acta de sesión	1. Enviar alerta a vocal revisión de acta de sesión	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Acta de sesión	Digital	Vocal
Coordinador Legal	Acta de sesión firmada por Coordinador Legal / Alerta de revisión de Acta de sesión	Digital	11. Revisar el acta y rechazar o firmar Si la decisión es rechazar: Ir a la actividad 12 Si la decisión es aprobar: Ir a la actividad 16	Se realizan las siguientes acciones: 1. Revisar acta de sesión 2. Firmar acta 3. Rechazar acta 4. Indicar observaciones 5. Seleccionar motivo de rechazo Notas: - De aprobarse, la firma se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Vocal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El Vocal(es) podrá (n) firmar el acta de sesión a más tardar en la siguiente sesión programada. 2. En el caso de una sala colegiada, el acta la firman los 3 vocales a más tardar en la siguiente sesión programada.	Acta de sesión rechazada o Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	Vocal
Vocal	Acta de sesión rechazada	Digital	12. Actualizar estado de proceso a "Acta Rechazada"	1. Actualizar estado de proceso a "Acta Rechazada"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro actualizado en el sistema de Acta de sesión rechazada	Digital	Vocal
Vocal	Acta de sesión rechazada	Digital	13. Derivar acta de sesión observada a bandeja de Coordinador Legal	1. Derivar acta de sesión observada a bandeja de Coordinador Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Acta de sesión rechazada	Digital	Coordinador Legal
Vocal	Acta de sesión rechazada	Digital	14. Alertar revisión de acta de sesión observada a Coordinador Legal	1. Enviar alerta de revisión de acta de sesión observada a Coordinador Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Acta de sesión	Digital	Coordinador Legal
Vocal	Acta de sesión rechazada / Alerta de revisión de Acta de sesión	Digital	15. Subsanar acta de sesión. Ir a la actividad 9.	1. Ingresar al sistema 2. Subsanar acta de sesión	Usuario	Coordinador Legal		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de sesión subsanada	Digital	Coordinador Legal
Vocal	Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	16. Actualizar estado de proceso a "Acta firmada por vocal"	1. Actualizar el estado del proceso a "Acta firmada por vocal"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	En caso de Sala colegiada, se debe actualizar el estado del proceso, una vez que ha sido firmado por los tres vocales	Registro actualizado en el sistema de Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	Vocal

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Vocal	Registro actualizado en el sistema de Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	17. Cerrar proceso de acta de sesión. FIN	1. Cerrar el proceso de acta de sesión. FIN	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Registro actualizado en el sistema de Acta de sesión aprobada y firmada por el Vocal	Digital	Coordinador Legal

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
% Actas sin erorres	Cantidad de actas en donde no se detectaron errores / Total de actas	porcentaje	Mensual	Mayor o igual al 95%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Cantidad promedio de resoluciones por acta	Promedio de la cantidad de resoluciones incluidas en las actas	Cantidad	Mensual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Firmar un acta de sesión con errores	Baja		Media		

Ficha Técnica Nivel 2

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 3)

FOLIO: 1340

Código:	A3 P03.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Notificación de Resoluciones y Otros Documentos		
Objetivo del Proceso:	Cumplir con las notificaciones de las resoluciones y demás documentos según la normativa vigente		
Alcance del Proceso:	El proceso se inicia con la recepción de resoluciones y otros documentos a notificar y termina en la notificación a los involucrados		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Despacho y Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		
TUPA (SI / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Análisis, Resolución y Cumplimiento de Expedientes/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P02.3. Revisión de Casos Especiales/ P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación/ P04.2. Imposición de Sanciones TRASU (1era Instancia)/ P04.3. Imposición de Sanciones TRASU (2da Instancia)/ Analista de Trámite Documentario del TRASU	Resoluciones/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios/ Notificación Invalida registrada por despachar	Digital	1. Crear ID de proceso de notificación de documento - Si el tipo de notificación es por una Solicitud de una Notificación Inválida : Ir a la actividad 65 - Si el tipo de notificación es por Resolucion/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si es sobre una Resolución Final: Ir a la actividad 2 - Si el tipo de notificación es por Resolucion/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si no es sobre una Resolución Final y Si pertenece a una Notificación Electrónica: Ir a la actividad 4 - Si el tipo de notificación es por Resolucion/ Proveídos de anulación de expediente/ Proveídos de encauzamiento/ Cartas a Empresa Operadora/ Cartas a Usuarios y Si no es sobre una Resolución Final y Si pertenece a una Notificación Física Ir a la actividad 19	1. Crear el ID del proceso de notificación de documento	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. 2. La solicitud del índice digital del cuaderno auxiliar de un expediente de Apelación y Queja se creará luego de que la respuesta a la documentación adicional posterior haya sido atendida y notificada y de validar que no exista otra documentación adicional posterior para atención y notificación. 3. La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. 4. La solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar de un Expediente de Sanciones se creará cuando se haya atendido la documentación adicional posterior del expediente de sanciones.	ID de proceso de notificación de documento 1. Solicitud de una Notificación Inválida 2. Resoluciones 3. Proveídos de anulación de expediente 4. Proveídos de encauzamiento 5. Cartas a Empresa Operadora 6. Cartas a Usuarios	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	ID de proceso de notificación de documento 1. Resoluciones	Digital	2. Obtener si se emitió resolución de trámite previamente - Si la Resolución final cuenta con resolución de trámite previa : Ir a la actividad 3 - Si la Resolución final no cuenta con resolución de trámite previa y Si pertenece a una Notificación Electrónica: Ir a la actividad 4 - Si la Resolución final no cuenta con resolución de trámite previa y Si pertenece a una Notificación Física: Ir a la actividad 19	1. Obtener si se emitió una resolución de trámite previamente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Resultado de búsqueda respecto a si se emitió una resolución de trámite previamente	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	ID de proceso de notificación de documento con resolución de trámite previo 1. Resoluciones	Digital	3. Obtener última dirección notificada con éxito en resolución de trámite - Si la última notificación de la resolución de trámite pertenece a una publicación por Edicto: Ir a la actividad 50 - Si la última notificación de la resolución de trámite no pertenece a una publicación por Edicto y Si pertenece a una Notificación Electrónica: Ir a la actividad 4 - Si la última notificación de la resolución de trámite no pertenece a una publicación por Edicto y Si pertenece a una Notificación Física: Ir a la actividad 19	1. Obtener la última dirección notificada con éxito de la resolución de trámite	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Resultado de la direccion de notificacion de la resolucion de tramite	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	ID de proceso de notificación de documento 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	4. Construir el correo de envío de la notificación	1. Construir el correo de envío de la notificación Notas: - Se consideran los datos citados en la OM-35	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Correo electrónico a notificar 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Correo electrónico a notificar 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	5. Enviar documento a destinatario	1. Enviar la documentación al destinatario correspondiente Notas: - Se envía el documento a destinatario según corresponda (EO y/o USU y/o 2da EO para los casos de portabilidad)	Envio	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Correo electrónico enviado 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	1. Empresa Operadora 2. Usuario
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Correo electrónico enviado 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresa Operadora 5. Cartas a Usuarios	Digital	6. Guardar fecha y hora de envío de notificación electrónica	6. Guardar la fecha y hora de envío de notificación electrónica	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Fecha y Hora de envío almacenadas	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Fecha y Hora de envío almacenadas	Digital	7. Crear constancia del correo de envío de notificación electrónica	1. Crear una constancia del correo enviado de notificación electrónica	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Constancia de envío creada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Constancia de envío creada	Digital	8. Anexar la constancia del correo de envío de la notif. al expedi. electrónico/ cuaderno auxiliar En Paralelo: - Si es una notificación electrónica infructuosa: Ir a la actividad 18 - Si no es una notificación electrónica infructuosa: Ir a la actividad 12 - Ir a la actividad 9	1. Anexar la constancia del correo de envío de la notificación al expediente electrónico o cuaderno auxiliar, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Constancia de envío anexada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Constancia de envío anexada	Digital	9 Obtener confirmación de llegada de correo electrónico a bandeja de destinatario	1. Obtener la confirmación de llegada del correo electrónico a la bandeja de destinatario. Notas: - Se obtiene confirmación de recepción de correo de envio de la notificación, independientemente de que el correo haya sido abierta, leída o descargada por la EO y/o USU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificación electrónica exitosa	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación electrónica exitosa	Digital	10. Guardar fecha y hora de confirmación de recepción de notificación electrónica	1. Guardar la fecha y hora de confirmación de recepción de la notificación electrónica	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Fecha y Hora de la confirmación almacenadas	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Fecha y Hora de la confirmación almacenadas	Digital	11. Crear constancia de recepción de notificación electrónica - Si es una notificación electrónica infructuosa: Ir a la actividad 18 - Si no es una notificación electrónica infructuosa: Ir a la actividad 12	1. Crear constancia de recepción de la notificación electrónica	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Constancia de recepción de la notificación electrónica creada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación exitosa	Digital	12. Anexar constancia de recepción de notif. electrónica al expedi. electrónico/ cuaderno auxiliar	1. Anexar la constancia de recepción de la notificación electrónica al expediente electrónico o cuaderno auxiliar, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Constancia de recepción anexada al expediente electrónico 2. Constancia de recepción anexada al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Constancia de recepción anexada al expediente electrónico 2. Constancia de recepción anexada al cuaderno auxiliar	Digital	13. Actualizar estado de proceso de notificación - Si la notificación pertenece a una resolución de trámite: Ir a la actividad 16 - Si la notificación no pertenece a una resolución de trámite y Si para los casos donde la Resolución final o proveído de encauzamiento o proveído de anulación de expediente con estado de proceso de notificación "Documento notificado" y no existe otro documento en trámite para atención y notificación/ Otros documentos con estado de proceso de notificación "Documento notificado" y si notificación corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento en trámite pendiente de atención y notificación y resolución final o proveído de encauzamiento o proveído de anulación de expediente si fue notificado o se encuentra en estado "Documento finalizado"/ Resolución del TRASU o resolución de reconsideración notificada y consentida o resolucion del Consejo Directivo notificada: Ir a la actividad 14 - Si la notificación no pertenece a una resolución de trámite y Si para los casos Otros documentos con el estado de proceso de notificación "Documento notificado" y notificación no corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento posterior pendiente de atención y notificación/ Expedientes de Sanciones pertenece a una Documentación Posterior y si no existe otra documentación adicional en trámite para su atención y notificación: Ir a la actividad 15 - Si la notificación no pertenece a una resolución de trámite y Si se trata de Otros Casos: FIN	1. Actualizar el estado del proceso de notificación a Documento Notificado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado a "Documento Notificado"	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a "Documento Notificado"	Digital	14. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico - Ir al proceso P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN	1. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del expediente electrónico	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a "Documento Notificado"	Digital	15. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar - Ir al proceso P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN	1. Crear una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a "Documento Notificado"	Digital	16. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación	1. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	17 Alertar cargo de notificación físico a Asistente Legal resolutor del expediente - Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	1. Alertar sobre el cargo de la notificación física al Asistente Legal resolutor del expediente	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta sobre el cargo de la notificación física al Asistente Legal	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación electrónica infructuosa	Digital	18. Actualizar a Notificación electrónica infructuosa - Si la documentación pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 50 - Si la documentación no pertenece a una Resolución Final con Resolución de Trámite Previo: Ir a la actividad 19	1. Actualizar el estado del proceso de notificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que correspondan, en el caso de resoluciones.	Estado de la notificación actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. ID de proceso de notificación de documento 2. Estado de la notificación actualizado	Digital	19. Actualizar estado de proceso de notificación	1. Actualizar el estado del proceso de notificación a Documento por Notificar (Físico)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado a Documento por Notificar (Físico)	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a Documento por Notificar (Físico)	Digital	20, Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho	1. Derivar la notificación física a la bandeja de Solicitud de Despacho	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Si no se recibe respuesta a la notificación electrónica (transcurridos dos días hábiles), de acuerdo a la norma, se procede con la notificación física.	Notificación física derivada a la bandeja de Solicitud de Despacho	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación física derivada a la bandeja de Solicitud de Despacho	Digital	21. Crear cargo de notificación físico con la dirección que corresponda	1. Crear el cargo de notificación física con la dirección que corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Cargo de notificación física creada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Cargo de notificación física creada	Digital	22. Confirmar impresión de documento físico a notificar	1. Confirmar impresión de los documentos físicos a notificar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Confirmación para la impresión de los documentos físicos	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Confirmación para la impresión de los documentos físicos	Digital	23. Imprimir documento físico a notificar	1. Imprimir la documentación física a notificar, según corresponda	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Para las resoluciones, se debe imprimir 1 cargo de recepción física y una copia de la resolución	Documentación impresa para notificar	Física	Asistente Administrativo de Despacho
Asistente Administrativo de Despacho	Documentación impresa para notificar	Física	24. Confirmar despacho	1. Confirmar en el sistema el despacho físico a realizar	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Confirmación para el despacho físico a realizar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de Despacho	Confirmación para el despacho físico a realizar	Digital	25. Guardar fecha de despacho física registrada	1. Guardar la fecha de despacho física registrada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Fecha de despacho físico almacenada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Fecha de despacho físico almacenada	Digital	26. Generar reporte de documentos a notificar (registrados con la fecha de despacho)	1. Generar un reporte de documentos a notificar, registrados con la fecha de despacho	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Reporte de documentos a despachar	Digital	Asistente Administrativo de Despacho
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Reporte de documentos a despachar	Digital	27. Preparar y entregar la documentación a notificar al proveedor del Servicio de Mensajería	1. Engrapar, clasificar y ordenar los documentos impresos en Servicio Local y Nacional, junto con reporte generado por el sistema 2. Entregar el lote de documentos impresos con las guías de recojo de la documentación entregada.	Manual	Asistente Administrativo de Despacho		No	No	Documentos preparados a notificar	Digital	Proveedor de Mensajería
Asistente Administrativo de Despacho	Documentos preparados a notificar	Digital	28. Actualizar estado de notificación En Paralelo: - Ir a la actividad 30 - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: FIN - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: Ir a la actividad 29	1. Actualizar el estado de la notificación a Documento Despachado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado a Documento Despachado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a Documento Despachado	Digital	29. Enviar alerta para transferencia de datos y documentos despachados - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: FIN - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: Ir a la actividad 29	1. Enviar alerta para la transferencia de datos y documentos despachados Notas: - La alerta se remite al Proveedor de Mensajería, Asistente Administrativo de Despacho y Analista de Trámite Documentario del TRASU.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta para la transferencia de datos y documentos despachados	Digital	1. Proveedor de Mensajería 2. Asistente Administrativo de Despacho 3. Analista de Trámite Documentario del TRASU.
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Datos y documentación entregada por el proveedor	Digital	30. Firmar digitalmente los documentos recibidos	1. Ingresar al sistema 2. Dar clic a "Firmar"	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Datos y documentación entregada por el proveedor firmados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Despacho	Datos y documentación entregada por el proveedor firmados	Digital	31. Guardar datos y documentos transferidos por el proveedor de mensajería	1. Guardar los datos y documentos transferidos por el proveedor de mensajería	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	El proveedor de Mensajería deberá transferir los datos y documentos requeridos. El plazo de notificación y devolución por servicio (Local y Nacional) será el estipulado en el contrato.	Datos y documentos transferidos por el proveedor guardados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Datos y documentos transferidos por el proveedor guardados	Digital	32. Anexar cargo de notif.física al expedi. electrónico/ cuaderno auxiliar	1. Anexar los cargos de notificación física al expediente electrónico o cuaderno auxiliar, según corresponda Notas: - Si el expediente electrónico se encuentra cerrado, las constancias de correo de envió de notificación electrónica se adjuntan al cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Cargos de notificaciones física anexadas al expediente electrónico 2. Cargos de notificaciones física anexadas al cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Cargos de notificaciones física anexadas al expediente electrónico/ Cargos de notificaciones física anexadas al cuaderno auxiliar	Digital	33. Guardar fecha y hora de transferencia de datos de entrega de documentos	1. Guardar la fecha y hora de transferencia de datos de entrega de los documentos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Fecha y hora de transferencia de datos guardados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Fecha y hora de transferencia de datos guardados	Digital	34. Verificar constancia de notificación física y confirmar o registrar incidencias - Si existe alguna incidencia con los cargos: Ir a la actividad 35 - Si no existe alguna incidencia con los cargos y Si es documentación física: Ir al proceso P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación exitosa y Si no pertenece a una resolución de trámite: Ir a la actividad 36 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación exitosa y Si pertenece a una resolución de trámite: Ir a la actividad 39 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación infructuosa y Si pertenece a una resolución Final con Resolución de Trámite previo: Ir a la actividad 50 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación infructuosa, Si no pertenece a una resolución Final con Resolución de Trámite previo y Si no pertenece a una primera notificación infructuosa: Ir a la actividad 50 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación infructuosa, Si no pertenece a una resolución Final con Resolución de Trámite previo, Si pertenece a una primera notificación infructuosa y Si pertenece a una Resolución: Ir a la actividad 45 - Si no existe alguna incidencia con los cargos, Si es documentación digital, Si es una notificación infructuosa, Si no pertenece a una resolución Final con Resolución de Trámite previo, Si pertenece a una primera notificación infructuosa y Si no pertenece a una Resolución: Ir a la actividad 42	1. Contrastar el reporte de entrega de notificaciones del Servicio de Mensajería con los cargos físicos recibidos 2. Revisar si existe incidencias en los cargos físicos recibidos y clasificar en dos bloques: Cargos sin Incidencias y Cargos Observados (cargos con enmendaduras, incluyendo aquellos faltantes en la entrega). 3. Ingresar al Sistema **Si existe incidencia** 4.Registrar las observaciones de los cargos de las notificaciones físicas en el sistema 5. Requerir la subsanación de la documentación observada **Si no existe incidencia** 6. Dar conformidad a la documentación recibida	Usuario	Asistente Administrativo de Despacho		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. El proveedor de Mensajería debe transferir los datos y documentos requeridos 2. El plazo de notificación y devolución por servicio (Local y Nacional) será el estipulado en el contrato de mensajería 3. Aleatoriamente, ingresar a la bandeja "Notificaciones del proveedor" y verificar los datos y documentos transferidos por el proveedor: a. Estado (Exitosa o infructuosa) b. Cargos de notificación digitalizado con valor legal c. Fechas de Notificación d. Otros datos 4. Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vias de notificación que le correspondan 5. Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vias de notificación que le correspondan	1. Observaciones a la documentación recibida registradas 2. Conformidad a la documentación recibida	Física y Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
Asistente Administrativo de Despacho	Observaciones a la documentación recibida registradas	Digital	35. Comunicar las observaciones al proveedor de mensajería En Paralelo: - Ir a la actividad 30 - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: FIN - Si se realizó la transferencia de datos y documentos: Ir a la actividad 29	1. Comunicar las observaciones al proveedor de mensajería	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de subsanación de observaciones	Digital	Proveedor de Mensajería
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación exitosa perteneciente a una resolución de trámite	Digital	36. Actualizar estado de proceso de notificación - Para los casos de Resolución final o proveído de encauzamiento o proveído de anulación de expediente con estado de proceso de notificación "Documento notificado" y no existe otro documento en trámite para atención y notificación/ Otros documentos con estado de proceso de notificación "Documento notificado" y si notificación corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento en trámite pendiente de atención y notificación y resolución final o proveído de encauzamiento o proveído de anulación de expediente si fue notificado o se encuentra en estado "Documento finalizado"/ Resolución del TRASU o resolución de reconsideración notificada y consentida o resolución del Consejo Directivo notificada: Ir a la actividad 37 Para los casos de Otros documentos con el estado de proceso de notificación "Documento notificado" y notificación no corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento posterior pendiente de atención y notificación/ Expedientes de Sanciones pertenece a una Documentación Posterior y si no existe otra documentación adicional en trámite para su atención y notificación: Ir a la actividad 38 - Para los Otros Casos: FIN	1. Actualizar el estado de procesos de notificación Notas: - Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificación completa (EO y/o USU)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado a Actualiza a estado Documento Notificado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a Actualiza a estado Documento Notificado	Digital	37. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico - Ir al procedimiento P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN	1. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del expediente electrónico	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a Actualiza a estado Documento Notificado	Digital	38. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar - Ir al procedimiento P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN	1. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
Asistente Administrativo de Despacho	Notificación exitosa no perteneciente a una resolución de trámite	Digital	39. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación	1. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	40. Alertar cargo de notificación físico a Asistente Legal resolutor del expediente	1. Alertar cargo de notificación física a Asistente Legal resolutor del expediente	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Alerta sobre cargo de notificación al Asistente Legal resolutor del expediente	Digital	Asistente Legal
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Alerta sobre cargo de notificación al Asistente Legal resolutor del expediente	Digital	41. Actualizar estado de proceso de notificación - Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones. FIN	1. Actualizar el estado del proceso de notificación Notas: - Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificación completa (EO y/o USU)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizada a Documento Notificado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación de resolución infructuosa perteneciente a una primera notificación infructuosa Otros Documentos	Digital	42. Actualizar estado de proceso de notificación a estado Documento Finalizado - Para los casos de Proveído de encauzamiento o proveído de anulación del expediente con estado de proceso de notificación "Documento Finalizado" y no existe otro documento en trámite para atención y notificación/ Otros documentos con estado de proceso de notificación "Documento finalizado" y si notificación corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento en trámite pendiente de atención y notificación y resolución final o proveído de encauzamiento o proveído de anulación de expediente si fue notificado o se encuentra en estado "Documento finalizado": Ir a la actividad 43 - Para los casos de Otros documentos, con el estado de proceso de notificación "Documento finalizado" y notificación no corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento posterior pendiente de atención y notificación/ Expedientes de Sanciones pertenece a una Documentación Posterior y si no existe otra documentación adicional en trámite para su atención y notificación: Ir a la actividad 44 - Para los Otros Casos: FIN	1. Actualizar el estado de la notificación a Documento Finalizado	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizada a Documento Finalizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

FOLIO: 1345

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a Actualiza a estado Documento Finalizado	Digital	43. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico - Ir al procedimiento P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN	1. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del expediente electrónico	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizada a Documento Finalizado	Digital	44. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar - Ir al procedimiento P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	1. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación de otra documentación perteneciente a una primera notificación infructuosa (Resoluciones)	Digital	45. Derivar búsqueda de direcciones a bandeja de Secretaria de Trámite Documentario TRASU	1. Derivar la búsqueda de direcciones a la bandeja de la Secretaria de Trámite Documentario TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Búsqueda de direcciones derivada a bandeja de la Secretaria de Trámite Documentario TRASU	Digital	Secretaria de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Búsqueda de direcciones derivada a bandeja de la Secretaria de Trámite Documentario TRASU	Digital	46. Alertar a Secretaria de Trámite Documentario TRASU búsqueda de direcciones alternativas	1. Enviar alerta a Secretaria de Trámite Documentario TRASU sobre las búsquedas pendientes	Envio	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre búsquedas pendientes en bandeja	Digital	Secretaria de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre búsquedas pendientes en bandeja	Digital	47. Realizar búsqueda de direcciones alternativas - Si existe dirección alterna a notificar: Ir a la actividad 48 - Si no existe dirección alterna a notificar: Ir a la actividad 50	1. Realizar la búsqueda de direcciones de alternativas	Usuario	Secretaria de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	En caso exista dirección de instalación y dirección de facturación, el sistema debe elegir la dirección de instalación para la notificación.	Resultado de la búsqueda de direcciones alternativas	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Despacho	Resultado de la búsqueda de direcciones alternativas	Digital	48. Actualizar estado de proceso de notificación	1. Actualizar el estado del proceso de notificación a Documento por notificar (Físico)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizada a Documento por notificar (Físico)	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizada a Documento por notificar (Físico)	Digital	49. Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho - Regresar a la actividad 21	1. Derivar la notificación física a la bandeja de Solicitud de Despacho del Asistente Administrativo de Despacho	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificación física derivada a la bandeja del Asistente Administrativo de Despacho	Digital	Asistente Administrativo de Despacho
Asistente Administrativo de Despacho	Resultado de la búsqueda de direcciones alternativas	Digital	50. Actualizar estado de proceso de notificación	1. Actualizar el estado del proceso de notificación a Documento por publicar edicto	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizada a Documento por publicar edicto	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizada a Documento por publicar edicto	Digital	51.Derivar notificación a publicación de edicto a bandeja de Analista de Trámite Documentario TRASU	1. Derivar las notificaciones a publicar por Edicto a la bandeja del Analista de Trámite Documentario TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificación a publicar por edicto derivada a la bandeja del Analista de Trámite Documentario TRASU	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Notificación a publicar por edicto derivada a la bandeja del Analista de Trámite Documentario TRASU	Digital	52. Alertar notificación infructuosa para publicación de edicto a Analista de Trámite Doc. TRASU	1. Alertar al Analista de Trámite Documentario TRASU sobre notificación infructuosa a publicar por edicto.	Envio	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre pendiente publicación por edicto	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre pendiente publicación por edicto	Digital	53. Confirmar las notificaciones a publicar por edicto	1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Publicación por Edicto" 3. Seleccionar las notificaciones a publicar y registrar el Nro. de Edicto 4. Dar clic a "Publicar"	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificaciones a publicar por edicto confirmados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Analista de Trámite Documentario del TRASU	Notificaciones a publicar por edicto confirmados	Digital	54. Enviar lista de notificaciones a realizar al proveedor	1. Enviar la lista de notificaciones a realizar por el proveedor	Envio	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	El plazo para la publicación por edicto es de 1 a 7 días hábiles	Lista enviada al proveedor de edicto	Digital	Proveedor de Edicto
Proveedor de Edicto	Lista enviada al proveedor de edicto	Digital	55. Verificar la publicación en el periódico y la publicación en portal institucional - Si la publicación es conforme: Ir a la actividad 57 - Si la publicación no es conforme: Ir a la actividad 56	1. Ingresar al portal institucional 2. Verificar si se realizó la publicación correctamente 3. Comprar el periódico del proveedor de la publicación por edicto 4. Verificar si se realizó la impresión correctamente 5. Seleccionar resultado de la verificación	Manual	Analista de Trámite Documentario del TRASU		No	No	Resultado de la verificación de la publicación por edicto	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
Analista de Trámite Documentario del TRASU	Resultado de la verificación de la publicación por edicto	Digital	56. Gestionar la correcta publicación de las resoluciones - Regresar a la actividad 55	1. Gestionar la correcta publicación de las resoluciones, con quien corresponda	Manual	Analista de Trámite Documentario del TRASU		No	No	Publicación remitida para subsanación	Digital	1. Proveedor de Edicto 2. OCRI
Analista de Trámite Doc. TRASU	Resultado de la verificación de la publicación por edicto	Digital	57. Derivar registro de fecha de publicación de edicto a bandeja de Analista de Trámite Doc. TRASU	1. Derivar el registro de la fecha de publicación de edicto a la bandeja del Analista de Trámite Documentario TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de la fecha de publicación de edicto derivado	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Registro de la fecha de publicación de edicto derivado	Digital	58. Alertar registro de fecha de publicación de edicto a Analista de Trámite Documentario TRASU	1. Alertar sobre el registro de la fecha de publicación de edicto al Analista de Trámite Documentario TRASU	Envio	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre registro de la fecha de publicación de edicto	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre registro de la fecha de publicación de edicto	Digital	59. Registrar fecha de publicación y cargar pdf en cada exped. electrónico/ cuaderno auxiliar	1. Registrar la fecha de publicación y carga el pdf en cada expediente electrónico o cuaderno auxiliar, de corresponder	Usuario	Analista de Trámite Documentario del TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Registro de la fecha de publicación en el sistema 2. PDF cargado en cada expediente electrónico o cuaderno auxiliar	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	PDF cargado en cada expediente electrónico o cuaderno auxiliar	Digital	60. Actualizar estado de notificación - Si es una resolución de trámite: Ir a la actividad 63 - Si no es una resolución de trámite, Para los casos de Resolución final con estado de proceso de notificación "Documento notificado" y no existe otro documento en trámite para atención y notificación/ Otros documentos con estado de proceso de notificación "Documento notificado" y si notificación corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento en trámite pendiente de atención y notificación y resolución final o proveído de encauzamiento o proveído de anulación de expediente si fue notificado o se encuentra en estado "Documento finalizado"/ Resolución del TRASU o resolución de reconsideración notificada y consentida o resolución del Consejo Directivo notificada: Ir a la actividad 61 - Si no es una resolución de trámite, Para los casos de Otros documentos con el estado de proceso de notificación "Documento notificado" y notificación no corresponde a respuesta de documentación en trámite y no existe otro documento posterior pendiente de atención y notificación: Ir a la actividad 62 - Si no es una resolución de trámite, Para los Otros Casos: FIN	1. Actualizar el estado de la notificación Notas: - Actualiza a estado Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificación completa (EO y/o USU)	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado de la notificación actualizado a Documento Notificado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado de la notificación actualizado a Actualiza a estado Documento Notificado	Digital	61. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico - Ir al procedimiento P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN	1. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del expediente electrónico	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Documento notificado diferente de una resolución de trámite	Digital	62. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar - Ir al proceso P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico. FIN	1. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Documento notificado perteneciente a una resolución de Trámite	Digital	63. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación	1. Actualizar la bandeja del Asistente Legal resolutor del expediente con fecha de notificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	No	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Bandeja del asistente resolutor actualizado	Digital	64. Alertar cargo de notificación físico a Asistente Legal resolutor del expediente - Ir al proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de la Resolución. FIN	1. Alertar sobre el cargo de la notificación física al Asistente Legal resolutor del expediente	Envio	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (Alternativa 2)	Luego de 5 días hábiles a partir de su publicación, se deriva la resolución de trámite.	Alerta sobre el cargo de la notificación física al Asistente Legal	Digital	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de la Resolución
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Solicitud de una Notificación Inválida	Digital	65. Derivar solicitud de notificación inválida a Analista de Trámite Documentario del TRASU	1. Derivar la solicitud de notificación inválida al Analista de Trámite Documentario del TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de notificación inválida derivada	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Solicitud de notificación inválida derivada	Digital	66. Alertar solicitud de notificación inválida a Analista de Trámite Documentario del TRASU	1. Alertar sobre la solicitud de notificación inválida a Analista de Trámite Documentario del TRASU	Envio	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre la solicitud de notificación inválida	Digital	Analista de Trámite Documentario TRASU
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre la solicitud de notificación inválida	Digital	67. Actualizar datos de notificación y derivar a Asistente Administrativo de Despacho	1. Revisar datos de la solicitud (Motivo, tipo derror , dirección correcta, entre otros). 2. De corresponder, actualizar dirección a notificar (no reemplaza dirección inicial) 3. Registrar comentarios para el Asistente Administrativo de Despacho	Usuario	Analista de Trámite Documentario TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Datos de notificación actualizados y notificados	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Analista de Trámite Documentario TRASU	Datos de notificación actualizados y notificados	Digital	68. Actualizar estado de proceso de notificación	1. Actualizar el estado del proceso de notificación a "Documento por despachar"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Estado del proceso de notfiicación actualizado a "Documento por despachar"	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Estado del proceso de notfiicación actualizado a "Documento por despachar"	Digital	69. Alertar a proveedor notificación inválida de documento	1. Alertar al proveedor sobre la notificación inválida del documento	Envio	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre notificación inválida del documento	Digital	Proveedor de Mensajería

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	Alerta sobre notificación inválida del documento	Digital	70. Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho - Regresar a la actividad 21	1. Derivar la notificación física a la bandeja Solicitud de Despacho Notas: - Se deriva la notificación con la nueva dirección ingresada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Notificación física derivada a bandeja Solicitud de despacho	Digital	Asistente Administrativo de Despacho

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA y RQJ notificados en plazo	Cantidad de documentos notificados en plazo / Cantidad de documentos notificados	porcentaje	mensual	Mayor al 85 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes RA o RQJ notificados que llegan a la instancia de publicación por edicto	Cantidad de documentos publicados por edicto/ Cantidad de documentos notificados	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA o RQJ con notificación infructuosa	Cantidad de documentos con notificaciones infructuosas/ Cantidad de documentos notificaciones	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Porcentaje de resoluciones de expedientes de RA o RQJ con notificación inválida	Cantidad de documentos con notificación invalidas / Cantidad de documentos Notificados	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Tiempo promedio que demanda notificar una resolución de expedientes RA o RQJ (Notificación Física)	Tiempo promedio que demanda notificar físicamente una resolución de expedientes RA o RQJ (desde que se recibe el documento a notificar hasta que se notifica exitosamente)	días	mensual	Menor o igual a 5 días	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes (Alternativa 2)
Tiempo promedio que demanda notificar una carta (Notificación Física)	Tiempo promedio que demanda notificar físicamente una carta	días	mensual	Menor o igual a 5 días	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Cantidad de notificaciones observadas al proveedor de mensajería	Cantidad total de notificaciones observadas al proveedor de mensajería	unidades	mensual	Menor a 30 unid.	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
Porcentaje de cartas con proceso de notificación en estado FINALIZADO	Cantidad de cartas con proceso de notificación en estado FINALIZADO/ cantidad de cartas notificadas	porcentaje	mensual	Menor al 15 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Administrativo (Externo)	Demora en la entrega de cargos por parte del proveedor (mayor al tiempo estipulado en el contrato)	Baja		Alto		
Tecnológico	Errores de coincidencia realizadas por el sistema al comparar direcciones	Baja		Alta		

Ficha Técnica Nivel 2

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 3)

FOLIO: 1350

Código:	A3-P04.1	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación		
Objetivo del Proceso:	Elaborar informes respecto de incumplimiento o infracciones de las empresas operadoras pasible de sanción: - Evaluación de cumplimiento de sanciones - Evaluación de cumplimkiento de resoluciones - Evaluación de infracciones al procedimiento - Evaluación de cumplimiento de medidas correctivas		
Alcance del Proceso:	Desde la generación de la muestra, de corresponder, y revisión de la información de los casos hasta la firma del Secretario Técnico de Solución de Reclamos al informe y su derivación a la Sala Plena del TRASU		
Responsables:	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / DS Nº 029-2121-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo / Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P02.1. Analisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Resoluciones de apelaciones y quejas	Digital	1. Generar muestra de expedientes para informe que corresponda Ir a la actividad 4	1. Seleccionar los datos involucrados en la generación de la muestra, estos pueden ser: a. Sentido b. Tipo Expediente c. Empresa Operadora d. Periodo e. Materia f. Entre otros datos 2. Indicar el valor de cada dato seleccionado Notas: - El tamaño de la población lo define el sistema en función a los datos seleccionados - El sistema entrega la base de datos de la muestra generada en base a los valores indicados. - La muestra se genera con un nivel de confiabilidad del 95%, tipo de error 5% y variabilidad de 0.5	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes): Requiere generación de muestra aleatoria 2. Informe de infracciones al procedimiento (Quejas): Requiere generación de muestra aleatoria 3. Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 4. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. 5. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción	Muestra de expedientes	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P02.2 . Evaluación y Emisión de Respuesta de Denuncias	Denuncias	Digital	2. Crear base de datos de denuncia Ir a la actividad 4	1. Seleccionar los filtros de datos de las denuncias para generar base de datos de denuncias a incluir en Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias: No requiere generación de muestra aleatoria 2. Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 3. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. 4. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción	Base de datos de denuncia	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones / P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU	Medidas correctivas	Digital	3. Determinar si requiere generar muestra y registrar datos en el sistema	1. Ingresar al sistema y determinar si requiere generar muestra y registrar datos en el sistema	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Informe de cumplimiento de medidas correctivas: Puede requerir generación de muestra aleatoria, se realiza respecto a cada PAS que ordene medidas correctivas 2. Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 3. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. 4. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción	Registro de datos en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Muestra de expedientes Base de datos de denuncia	Digital	4. Crear ID de proceso de informes y verificación	1. Crear ID de proceso de informes y verificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de ID de proceso de informes y verificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de ID de proceso de informes y verificación	Digital	5. Informar generación de muestra o base de datos para informe En paralelo ir a la actividad 6 y 21	1. Enviar muestra o base de datos para informe	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Mensaje que informa generación de muestra o base de datos para informe	Digital	Especialista Legal de Sanciones
P01.1 Recepción de Documentación / Especialista Legal de Sanciones	Respuestas de la empresa operadora / Mensaje que informa generación de muestra o base de datos para informe	Digital	6. Analizar la información y elaborar/modificar carta/Informe correspondiente	1. Seleccionar el tipo documento (Carta o informe) 2. Actualizar datos de evaluación y verificación 3. Generar y revisar plantilla de documento 4. Visar plantilla	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Sólo se puede generar y enviar una carta de requerimiento de información del cumplimiento a la EO. La EO tiene 5 días para responder el requerimiento. 2. Si no se obtuvo respuesta de las cartas, se debe generar el informe de evaluación.	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	7. Actualizar estado de proceso de informes de evaluación y verificación	1. Actualizar estado de proceso de informes de evaluación y verificación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado del estado de proceso de informes de evaluación y verificación	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	8. Derivar carta o informe a bandeja de Coordinador PAS TRASU para revisión	1. Derivar carta o informe a bandeja de Coordinador PAS TRASU para revisión	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	9. Alertar revisión de carta o informe generado a Coordinador PAS TRASU En paralelo: - Ir a la actividad 10 para Aprobación de cartas/informes - Si la tarea está atendida: FIN - Si la tarea no está atendida: Ir a la actividad 21	1. Enviar alerta revisión de carta o informe generado a Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión del Informe / Carta	Digital	Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones	Informe/Carta: - Carta de requerimiento - Carta reiterativa - Carta de respuesta a solicitud de prórroga - Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas) - Informe de cumplimiento de medidas correctivas - Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias	Digital	10. Revisar y aprobar o rechazar el informe/ carta - Si el informe/ carta es conforme: Ir a la actividad 13 - Si el informe/ carta es no conforme: Ir a la actividad 11	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Visar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo)	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Informe/Carta rechazado Informe/Carta aprobado	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Informe/Carta rechazado	Digital	11. Actualizar estado de "informe /carta enviado a revisión" a "Informe/carta Rechazado"	1. Actualizar el estado de "informe /carta enviado a revisión" a "Informe/carta Rechazado"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta Rechazado	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Informe/Carta rechazado	Digital	12. Alertar rechazo de informe/carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento Ir a la actividad 6	1. Enviar alerta de rechazo de informe/carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de rechazo del informe/carta	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Informe/Carta aprobado	Digital	13. Actualizar estado de "informe/carta enviado a revisión" a "Informe/carta visado"	1. Actualizar el estado de "informe/carta enviado a revisión" a "Informe/carta visado"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	14. Derivar informe/carta a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar informe/carta a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	15. Alertar revisión de informe/carta visado a Secretario Técnico de Sol. Reclamos En paralelo: - Ir a la actividad 16 para Revisión y firma de carta/informe - Si la tarea está atendida: FIN - Si la tarea no está atendida: Ir a la actividad 21	1. Enviar alerta de revisión de informe/carta visado a Secretario Técnico de Solución Reclamos	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Informe/carta Visado por Coordinador PAS / Alerta de revisión de Informe/carta Visado por Coordinador PAS	Digital	16. Revisar y firmar o rechazar el informe/carta - Si el informe/carta es conforme: Ir a la actividad 19 - Si el informe/carta no es conforme; Ir a la actividad 17	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para aprobar documento: 2. Actualizar documento (versionamiento) 3. Firmar documento Para rechazar documento: 4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo) 5. Ingresar observaciones (Rechazo) 6. Realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios (Rechazo) Notas: - Si se aprueba, la firma se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución De Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Informe/carta firmado Informe/carta rechazado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta rechazado	Digital	17. Actualizar estado de "informe/carta enviado a firma" a "informe/carta Rechazado"	1. Actualizar estado de "informe/carta enviado a firma" a "informe/carta Rechazado"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta rechazado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta rechazado	Digital	18. Alertar rechazo de informe/carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	1. Enviar alerta rechazo de informe/carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Informe/carta rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta firmado	Digital	19. Actualizar estado de "informe/carta enviado a firma" a "Informe Firmado" - Si es carta: Ir a la actividad 20 - Si es informe: Ir al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU y FIN	1. Actualizar el estado de "informe/carta enviado a firma" a "Informe Firmado"	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe/carta firmado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta firmado	Digital	20. Derivar documento a bandeja de Trámite documentario del TRASU para notificación Ir al proceso P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos Ir a la actividad 6	1. Derivar documento a bandeja de Trámite documentario del TRASU para notificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. El Plazo de prorroga para carta de Prórroga es de 5 a 15 días hábiles. 2. El Plazo de prorroga para carta de requerimiento o reiterativa es de 5 días hábiles	Informe/carta firmado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe/carta firmado	Digital	21. Enviar alerta sobre tarea pendiente de atención. FIN	1. Enviar alerta sobre tarea pendiente de atención.	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	El envío de alertas, será según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	Alerta sobre tarea pendiente de atención	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Tiempo promedio de elaboración de informes	Sumatoria de días invertidos (Fecha de firma del informe - Fecha de incio de la elaboración del informe) en la elaboración del informe / Número de informes elaborados en el período	Días	Semestral	Menor o igual a 30 días hábiles	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)
Cantidad de Informes por infracción y Empresa Operadora	Cantidad de Informes por infracción y Empresa Operadora en el período	Cantidad	Período según tipo de informe	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)

Indicadores						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Medio		Alto		

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Medio		Alto								

Ficha Técnica Nivel 2

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

(Alternativa 3)

FOLIO: 1356

Código:	A3 P04.2	**Versión:**	3
Nombre del Proceso:	Imposición de Sanciones del TRASU (Primera Instancia)		
Objetivo del Proceso:	Determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la revisión de los Informes Semestrales, inicio del PAS hasta que la resolución quede firme o consentida		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Sala Colegiada, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Coordinador PAS TRASU		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones / Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo / Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P02.3. Revisión de casos especiales	Posible Infracción	Digital	1. Seleccionar informes y/o casos especiales a considerar en el PAS y generar carta de inicio	1. Seleccionar empresa operadora 2. Seleccionar informe(s) que conformarán el PAS 3. Seleccionar el tipo de infracción 4. Generar y editar carta de inicio del PAS 5. Visar carta de inicio del PAS 6. Seleccionar sala colegiada asignada al expediente PAS (Opcional)	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Proyecto de carta de inicio del PAS	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de carta de inicio del PAS	Digital	2. Crear ID de proceso de Expediente PAS	1. Crear ID de proceso de Expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del ID en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro del ID en el sistema	Digital	3. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Proyecto de carta de inicio PAS elaborado	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de carta de inicio PAS elaborado	Digital	4. Calcular fecha de prescripción del expediente PAS	1. Calcular fecha de prescripción del expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	La fecha de prescripción del Expediente PAS, es la fecha máxima de prescripción de todos los registros que conforman el expediente PAS. Se contabiliza a partir del caso más antiguo	Registro de fecha de prescripción del expediente PAS en el sistema	Digital	Coordinador PAS TRASU
P01.1 Recepción de documentación	Registro de fecha de prescripción del expediente PAS en el sistema	Digital	5. Derivar documento a bandeja de Coordinador PAS TRASU	1. Derivar documento a bandeja de Coordinador PAS TRASU	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción 6. Memorando a Secretaría del Consejo Directivo 7. Memorando a OAF 8. Resolución del TRASU 9. Resolución de reconsideración	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documento: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción 6. Memorando a Secretaría del Consejo Directivo 7. Memorando a OAF 8. Resolución del TRASU 9. Resolución de reconsideración	Digital	6. Alertar revisión de documento a Coordinador PAS TRASU	1. Enviar alerta revisión de documento a Coordinador PAS TRASU	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de documento	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documento: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción 6. Memorando a Secretaría del Consejo Directivo 7. Memorando a OAF 8. Resolución del TRASU 9. Resolución de reconsideración	Digital	7. Revisar y aprobar/visar o rechazar documento - Si el documento se rechaza: Ir a la actividad 8 - Si el documento es aceptado / visado: Ir a la actividad 12	1. Ingresar al sistema y aprobar/visar o rechazar documento	Usuario	Coordinador PAS TRASU		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	1. El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios 2. Cuando se rechaza el informe final de instrucción, automáticamente también se rechaza la carta de notificación de dicho informe final de instrucción	Documento aprobado / visado Documento rechazado	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Documento rechazado	Digital	8. Actualizar estado de PAS	1. Actualizar estado de PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del documento en el sistema	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU	Documento rechazado	Digital	9. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documento rechazado	Digital	10. Alertar rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento - Si es Carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 11 - Si es: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando Informe Oral 3. Informe final de instrucción 4. Proyecto de resolución del TRASU 5. Carta de notificación de informe final de instrucción Ir a la actividad 28 - Si es: 1. Memo a OAF 2. Memo a Secretaría de Consejo Directivo Ir a la actividad 59 - Si es Proyecto de resolución de reconsideración: Ir a la actividad 63	1. Enviar alerta rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documento rechazado	Digital	11. Subsanar Carta de Inicio del PAS Ir a la actividad 3	1. Ingresar al sistema para Subsanar Carta de Inicio del PAS	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento Subsanado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documento aprobado / visado	Digital	12. Actualizar estado de PAS - Si es Proyecto de Resolución del TRASU y resolución de reconsideración. Ir a la actividad 45 - Si es otro documento: Ir a la actividad 13	1. Actualizar estado del PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento aprobado / visado	Digital	Coordinador PAS TRASU

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	Documento aprobado / visado	Digital	13. Derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento aprobado / visado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Documento aprobado / visado	Digital	14. Alertar revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Enviar alerta de revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de Documento aprobado / visado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Coordinador PAS TRASU	Documento aprobado / visado: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción 6. Memorando a Secretaría del Consejo Directivo 7. Memorando a OAF	Digital	15. Revisar y firmar o rechazar documento - Si el documento es rechazado: Ir a la actividad 16 - Si el documento es firmado: Ir a la actividad 19	1. Ingresar al sistema para revisar y firmar o rechazar documento Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documento firmado Documento rechazado	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Documento rechazado	Digital	16. Actualizar estado de PAS	1. Actualizar estado del PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado de PAS en el sistema	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Registro actualziado de PAS en el sistema	Digital	17. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documento rechazado	Digital	18. Alertar rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento - Si es Carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 11 - Si es: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando Informe Oral 3. Informe final de instrucción 4. Carta de notificación de informe final de instrucción Ir a la actividad 28 - Si es: 1. Memo a OAF 2. Memo a Secretaría de Consejo Directivo Ir a la actividad 59	1. Enviar alerta de rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documento firmado	Digital	19. Anexar documento firmado a Expediente Electrónico PAS - Si es: 1. Carta de inicio del PAS 2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga 3. Carta informando informe oral 4. Informe final de instrucción 5. Carta de notificación de informe final de instrucción Ir a la actividad 20 - Si es Memorando a OAF: Ir a la actividad 60 - Si es Memorando a Secretaría del Consejo Directivo: Ir a la actividad 65	1. Anexar documento firmado a Expediente Electrónico PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Especialista Legal de Sanciones	Expediente Electrónico	Digital	20. Derivar documentos firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	1. Derivar documentos firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	El informe final de instrucción se deriva conjuntamente con la carta de notificación	Documento firmado	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Expediente Electrónico	Digital	21. Actualizar estado de PAS - Si es Carta de Inicio del PAS: Ir a la actividad 22 - Si es 1. Informe final de instrucción 2. Carta de notificación final de instrucción 3. Otorgamiento de prórroga 4. Denegación de prórroga En paralelo ir a las actividades 24 y 25 - Si es Denegación de prórroga ir a la actividad 29	1. Actualizar el estado del PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La EO cuenta con 5 días hábiles para responder el informe y carta 2. El plazo de prórroga ingresado por Especialista Legal	Registro actualizado de PAS en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Carta de Inicio del PAS	Digital	22. Calcular plazo de caducidad de Expediente electrónico PAS	1. Calcular plazo de caducidad de Expediente electrónico PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	El plazo de caducidad se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio del PAS.	Registro de plazo de caducidad de Expediente Eletrónico PAS	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de plazo de caducidad de Expediente Eletrónico PAS	Digital	23. Alertar plazo de caducidad de Expediente Electrónico PAS a Especialista Legal y Coordinador PAS En paralelo ir a las actividades 24 y 25	1. Enviar alerta de plazo de caducidad de Expediente Electrónico PAS a Especialista Legal y Coordinador PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	El sistema alerta al STSR sobre el expediente PAS que está cerca a caducar	Alerta de plazo de caducidad de Expediente Electrónico PAS	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones / P01.1. Recepción de Documentación	Expediente Electrónico	Digital	24. Revisar carta de descargo a inicio del PAS y registrar acciones en sistema - Si se emite informe final de instrucción: Ir a la actividad 43 - Si se emite proyecto de resolucion: Ir a la actividad 44 - Si se emite Carta de Informe Oral: Ir a la actividad 26 - Si se emite Carta de Respuesta a Solicitud de prórroga: Ir a la actividad 27	1. Revisar descargos a carta de inicio del PAS. 2. Seleccionar si empresa operadora requiere prórroga o no Si requiere prórroga, se realiza lo siguiente, caso contrario ir a punto 3: · Registrar decisión respecto a solicitud de prórroga (Aprobar o rechazar) · Para solicitudes de prórroga aprobadas, se selecciona el plazo de prórroga · Generar carta de respuesta a solicitud de prórroga 3. Seleccionar si empresa operadora solicita informe oral Si requiere informe oral, se realiza lo siguiente, caso contrario ir a punto 4 · Seleccionar la fecha programada para informe oral · Seleccionar modalidad donde se desarrollará el informe oral (Presencial o Virtual) · Generar/editar carta de informe oral · Seleccionar si el informe oral es con la STSR o con la Sala Colegiada de Sanciones En caso no requiere prórroga o informe oral, o ya se venció la prórrroga y/o se desarrolló el informe oral, o los descargos no fueron presentados o son suficientes, se realiza lo siguiente: 4. Generar/editar informe final de instrucción 5. Generar/editar carta de notificación de informe final de instrucción	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Solo se puede solicitar prórroga o Informe Oral una sola vez.	Documento: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando informe oral 3. Informe final de instrucción 4. Carta de notificación de informe final de instrucción 5. Proyecto de Resolución del TRASU	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
				6. Seleccionar el tipo de proyecto de resolución que aplicase 7. Generar/editar proyecto de resolución								
Especialista Legal de Sanciones	Expediente Electrónico / Acta de informe oral	Digital	25. Generar proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución - Si se emite informe final de instrucción: Ir a la actividad 43 - Si se emite proyecto de resolucion: Ir a la actividad 44 - Si se emite Carta de Informe Oral: Ir a la actividad 26 - Si se emite Carta de Respuesta a Solicitud de prórroga: Ir a la actividad 27	1. Generar proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	Sólo es posible emitir informe final de instrucción o proyecto de resolución si se agota la prórroga e informa oral	proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Carta de Informe Oral / Carta de informe oral subsanada	Digital	26. Actualizar estado de proceso Ir a la actividad 5	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado de PAS en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Carta de Respuesta a Solicitud de prórroga / carta de respuesta a solicitud de prórroga subsanado	Digital	27. Actualizar estado de proceso Ir a la actividad 5	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro actualizado de PAS en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Documento rechazado: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando informe oral 3. Informe final de instrucción 4. Carta de notificación de informe final de instrucción 5. Proyecto de Resolución del TRASU 6. Proyecto de resolución rechazado	Digital	28. Subsanar documento - Si se emite informe final de instrucción: Ir a la actividad 43 - Si se emite proyecto de resolucion: Ir a la actividad 44 - Si se emite Carta de Informe Oral: Ir a la actividad 26 - Si se emite Carta de Respuesta a Solicitud de prórroga: Ir a la actividad 27	1. Ingresar al sistema para subsanar documento	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Documento subsanado: 1. Carta de respuesta a solicitud de prórroga 2. Carta informando informe oral 3. Informe final de instrucción 4. Carta de notificación de informe final de instrucción 5. Proyecto de Resolución del TRASU	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informe oral	Digital	29. Enviar recordatorio para informe oral - Si el Secretario Técnico de Solución de Reclamos es el participante oral: Ir a la actividad 30 - Si la Sala Colegiada es el participante oral: Ir a la actividad 32	1. El sistema envía recordatorio para informe oral	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral	Recordario para informe oral	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos / Sala Colegiada
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informe oral	Digital	30. Derivar informe oral a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Derivar informe oral a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carta informe oral	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informe oral	Digital	31. Realizar el Informe Oral Ir a la actividad 34	1. Ingresar al sistema y realiza el Informe Oral	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe oral	Digital	Sala Colegiada
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informe oral	Digital	32. Derivar informe oral a bandeja de Sala Colegiada	1. Derivar informe oral a bandeja de Sala Colegiada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe oral	Digital	Sala Colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sala Colegiada	Informe oral	Digital	33. Realizar el Informe Oral	1. Ingresar al sistema y realiza el Informe Oral	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Informe oral	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Informe oral	Digital	34. Crear acta de informe oral En paralelo: - Si el participante del informe oral es el Secretario Técnico de Solución de Reclamos: Ir a la actividad 35 - Si el participante del informe oral es la Sala Colegiada: Ir a la actividad 36 - Ir a la actividad 25	1. Crear acta de informe oral	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Acta de informe oral	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada	Acta de informe oral	Digital	35. Firmar el Acta de Informe Oral - Si es Acta electrónica: Ir a la actividad 37 - Si es Acta física: En paralelo ir a la actividad 38 y 39	1. Ingresar al sistema y firma el Acta de Informe Oral Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de informe oral firmado	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada	Acta de informe oral	Digital	36. Firmar el Acta de Informe Oral (Secretario y Vocal que preside sala) - Si es Acta electrónica: Ir a la actividad 37 - Si es Acta física: En paralelo ir a la actividad 38 y 39	1. Ingresar al sistema y firmar el Acta de Informe Oral (Secretario y Vocal que preside sala) Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Acta de informe oral firmado	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada	Acta de informe oral firmado	Digital	37. Anexar acta de informe oral al expediente electrónico PAS. FIN	1. Anexar acta de informe oral al expediente electrónico PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Sala Colegiada
Sala Colegiada	Acta de informe oral firmado	Digital	38. Entregar acta de informe oral a Asistente Administrativo de Archivo	1. Entregar acta de informe oral a Asistente Administrativo de Archivo	Manual	Especialista Legal de Sanciones		No	No	Acta de informe oral firmado	Digital / Físico	Asistente Administrativo de Archivo
Sala Colegiada	Acta de informe oral firmado	Digital	39. Derivar carga de grabación de sesión a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	1. Derivar carga de grabación de sesión a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Carga de grabación derivada	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	Carga de grabación derivada	Digital	40. Alertar carga de grabación de sesión a Especialista Legal de Sanciones	1. Enviar alerta de carga de grabación de sesión a Especialista Legal de Sanciones	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de carga de grabación	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Alerta de carga de grabación	Digital	41. Cargar grabación de sesión de informe oral	1. Ingresar al sistema y carga grabación de sesión de informe oral	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Grabación de la sesión	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Grabación de la sesión	Digital	42. Anexar grabación de sesión de informe oral a expediente electrónico PAS. FIN	1. Anexar grabación de sesión de informe oral a expediente electrónico PAS.	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico actualizado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Informe final de instrucción / Informe final de instrucción subsanado	Digital	43. Actualizar estado de proceso Ir a la actividad 5	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Proyecto de resolución / Proyecto de resolución subsanado	Digital	44. Actualizar estado de proceso Ir a la actividad 5	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	1. Proyecto de Resolución del TRASU 2. Proyecto de Resolución de reconsideración	Digital	45. Derivar documento a bandeja de Sala Colegiada	1. Derivar documento a bandeja de Sala Colegiada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Proyecto de Resolución del TRASU 2. Proyecto de Resolución de reconsideración	Digital	Sala Colegiada
Coordinador PAS TRASU	1. Proyecto de Resolución del TRASU 2. Proyecto de Resolución de reconsideración	Digital	46. Alertar revisión de documento a Sala Colegiada	1. Alertar revisión de documento a Sala Colegiada	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de revisión de documento: 1. Proyecto de Resolución del TRASU 2. Proyecto de Resolución de reconsideración	Digital	Sala Colegiada

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Coordinador PAS TRASU	8. Resolución del TRASU 9. Resolución de reconsideración	Digital	47. Revisar y firmar o rechazar documento - Si el documento es firmado: Ir a la actividad 51 - Si el documento es rechazado: Ir a la actividad 48	1. Ingresar al sistema para revisar y firmar o rechazar documento Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sala Colegiada		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documento firmado Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento rechazado	Digital	48. Actualizar estado de PAS	1. Actualizar estado de PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento rechazado	Digital	49. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento rechazado	Digital	50. Alertar rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento - Si es Proyecto de resolución: Ir a la actividad 28 - Si es Resolución de reconsideración: Ir a la actividad 63	1. Enviar alerta rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Documento rechazado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento firmado	Digital	51. Anexar documento firmado a Expediente PAS	1. Anexar documento firmado a Expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Sala Colegiada de Sanciones	Documento firmado	Digital	52. Derivar documento firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	1. Derivar documento firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Plazo para impugnación de resolución: 15 días hábiles	Documento firmado	Digital	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
Especialista Legal de Sanciones / P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	Documento notificado	Digital	53. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
P03.1 Notificación de resoluciones y otros documentos	Documento notificado	Digital	54. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Documento notificado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documento notificado	Digital	55. Alertar derivación de documento a Especialista Legal de Sanciones	1. Enviar alerta de derivación de documento a Especialista Legal de Sanciones	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de Documento notificado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Documento notificado	Digital	56. Analizar expediente PAS y registrar acciones a realizar si la resolución quedo consentida: o impugnada, según sea el caso: - Si es 1. Resolución de archivo 2. Resolución de amonestación Ir a la actividad 57 - Si es Resolución de multa: Ir a la actividad 58 - Si es Resolución de medidas correctivas: Ir a la actividad 67 - Si es Recurso de apelación: Ir a la actividad 64 - Si es Recurso de reconsideración: Ir a la actividad 62	1. Revisar si se presenta recurso de reconsideración o recurso de apelación emitido por empresa operadora 2. Verificar que el recurso de reconsideración o apelación se haya interpuesto en el plazo de 15 días hábiles desde la notificación. En caso que el recurso de reconsideracion o apelacion fue presentado fuera de plazo registrar "Recurso Improcedente" Si empresa operadora está de acuerdo con el proyecto de resolución: 4. Generar/editar memorando a OAF Si empresa operadora presenta recurso de reconsideración: 5. Generar/editar proyecto de resolución de reconsideración: Sólo es posible realizarlo una vez Si empresa operadora presenta recurso de apelación: 5. Generar/editar memorando a Secretaría del Consejo Directivo	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Expediente Electrónico	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	1. Resolución de archivo 2. Resolución de amonestación 3. Resolución consentida	Digital	57. Cerrar expediente PAS. FIN	1. Cerrar expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Expediente Electrónico	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	1. Resolución de multa 2. Resolución consentida	Digital	58. Actualizar estado de PAS Ir a la actividad 5	1. Actualizar el estado de PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	1. Memo a OAF 2. Memo a Secretaría de Consejo Directivo 3. Memorando rechazado	Digital	59. Subsanar observación sobre memorando a OAF o memorando a Secretaría de Consejo Directivo Ir a la actividad 5	1. Ingresar al sistema para subsanar observación sobre memorando a OAF o memorando a Secretaría de Consejo Directivo	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Memorandos subsanados	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando a OAF	Digital	60. Enviar memorando firmado a OAF	1. Enviar memorando firmado a OAF	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Memorando firmado	Digital	OAF
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Expediente Electrónico	Digital	61. Cerrar Expediente PAS. FIN	1. Cerrar Expediente PAS	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de cierre de expediente en el sistema	Digital	Secretario Técnico de Solución de Reclamos
Especialista Legal de Sanciones	Recurso de reconsideración	Digital	62. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	1. Resolución de reconsideración 2. Proyecto de resolución de reconsideración rechazado	Digital	63. Subsanar observación sobre proyecto de resolución de reconsideración	1. Ingresar al sistema para subsanar observación sobre proyecto de resolución de reconsideración	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Proyecto de resolución de reconsideración subsanado	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Recurso de apelación	Digital	64. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando a Secretaría del Consejo Directivo	Digital	65. Derivar memorando del consejo directivo y expediente PAS a bandeja de Abogado de OAJ	1. Derivar memorando del consejo directivo y expediente PAS a bandeja de Abogado de OAJ	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Memorando a Secretaría del Consejo Directivo Expediente Electrónico	Digital	OAJ
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Memorando a Secretaría del Consejo Directivo	Digital	66. Alertar a abogado de OAJ analizar el recurso de apelación Ir al proceso P04.3. Imposición de sanciones del TRASU 2da instancia. FIN	1. Enviar alerta abogado de OAJ analizar el recurso de apelación	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de recurso de apelación	Digital	Consejo Directivo / OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Especialista Legal de Sanciones	1. Resolución de medidas correctivas 2. Resolución consentida	Digital	67. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del estado del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Resolución de medidas correctivas	Digital	68. Derivar registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a bandeja de Especialista Legal	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de análisis de cumpl. de medida correctiva	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de análisis de cumpl. de medida correctiva	Digital	69. Alertar registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a Especialista Legal	1. Enviar alerta de registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a Especialista Legal	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta de registro de análisis de cumpl. De medida correctiva	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Alerta de registro de análisis de cumpl. De medida correctiva	Digital	70. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	1. Ingresar al sistema para registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Registro de análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	71. Crear proceso de elaboración de informes de evaluación y verificación Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Crear proceso de elaboración de informes de evaluación y verificación	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro del proceso en el sistema	Digital	Especialista Legal de Sanciones
P01.1 Recepción de documentación	Documentación adicional	Digital	72. Generar carta informando la culminación del procedimiento administrativo	1. Ingresar al sistema para generar proyecto de carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Digital	Coordinador PAS TRASU
Coordinador PAS TRASU / Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Carta informando la culminación del procedimiento administrativo rechazada	Digital	73. Subsanar carta informando la culminación del procedimiento administrativo Ir a la actividad 5	1. Ingresar al sistema para Subsanar Carta de Inicio del PAS	Usuario	Especialista Legal de Sanciones		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)	No	Carta informando la culminación del procedimiento administrativo	Digital	Coordinador PAS TRASU

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Porcentaje de PAS resueltos en el plazo definido	Cantidad de PAS resueltos en plazo / Totdas de PAS resueltos en el período		porcentaje	Semestral	Mayor o igual al 85%	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)						
Producción Sanciones impuestas	Cantidad de sanciones impuestas en el período		Cantidad	Anual	-	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de sanciones (Alternativa 2) 3. Sistema de gestión documental (Alternativa 3)						

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 3)

FOLIO: 1371

Código:	A3 P04.3	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Imposición de Sanciones del TRASU (Segunda Instancia)		
Objetivo del Proceso:	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelacion presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU		
Alcance del Proceso:	Desde la recepción del recurso de apelación hasta la emisión y notificación de la resolución del Consejo Directivo		
Responsables:	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Abogado de la OAJ, Secretario del Consejo Directivo, Consejo Directivo, Jefe de la OAJ, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Coordinador Web OCRI, Secretaría de la OCRI, Jefe de OCRI, Abogado Coordinador de la OAJ		
TUPA (Si / No)	Sí		
Marco legal de soporte al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General / DS Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del DL N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo / 5. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P04.2 Imposición de Sacnciones del TRASU (1ra instancia)	Registro de análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Digital	1. Crear ID de proceso de PAS (2da Instancia) y asignar a Abogado de la OAJ	1. Crear ID de proceso de PAS (2da Instancia) y asignar a Abogado de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	1. El número de expediente PAS es el mismo que el utilizado en primera instancia 2. La asignación se realiza de manera proporcional entre los abogados de la OAJ	Registro del ID de proceso de PAS en el sistema	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado de la OAJ	Registro del ID en el sistema	Digital	2. Derivar PAS 2da instancia a bandeja de Abogado de la OAJ	1. Derivar PAS 2da instancia a bandeja de Abogado de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Expediente Electrónico	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado de la OAJ	Expediente Electrónico	Digital	3. Alertar a Coordinador Legal asignación de expedientes PAS en segunda instancia a Abogado OAJ	1. Enviar alerta Coordinador Legal asignación de expedientes PAS en segunda instancia a Abogado OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de asignación de Expediente electrónico	Digital	Abogado de la OAJ
Abogado de la OAJ	Expediente Electrónico	Digital	4. Analizar el recurso de apelación y registrar acción a realizar - Si se tiene que realizar vistos y firmas de documentos: Ir a la actividad 11 - Si se tiene que programar informe oral: Ir a la actividad 5	1. Analizar el recurso de apelación 2. Seleccionar si requiere o no informe oral 3. Generar y editar documentos 4. Visar documentos	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	- Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo - Acuerdo del Consejo Directivo - Ayuda Memoria	Digital	Secretario del Consejo Directivo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Abogado de la OAJ	- Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo - Acuerdo del Consejo Directivo - Ayuda Memoria	Digital	5. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Secretario del Consejo Directivo
Secretario del Consejo Directivo	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	6. Derivar programación de informe oral a Secretario del Consejo Directivo	1. Derivar programación de informe oral a Secretario del Consejo Directivo	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Programación de informe oral	Digital	Secretario del Consejo Directivo
Secretario del Consejo Directivo	Programación de informe oral	Digital	7. Alertar a Secretario del Consejo Directivo sobre programación de informe oral	1. Alertar a Secretario del Consejo Directivo sobre programación de informe oral	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de programación de informe oral	Digital	Secretario del Consejo Directivo
Secretario del Consejo Directivo	Programación de informe oral	Digital	8. Programar informe oral y firmar carta a la empresa operadora	1. Ingresar al sistema para programar informe oral y firmar carta a la empresa operadora Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	1. Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de comunicación a la Empresa Operadora 2. El Informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial	Informe oral Carta a la empresa operadora	Físico Digital	Secretario del Consejo Directivo
Secretario del Consejo Directivo	Programación de informe oral	Digital	9. Enviar programación de informe oral a empresa operadora	1. Enviar programación de informe oral a empresa operadora	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	Se envía carta según la fecha de Informe Oral	Programación de informe oral	Digital	Empresa operadora
Secretario del Consejo Directivo	Programación de informe oral	Digital	10. Realizar el Informe Oral Ir a la actividad 4	1. Ingresar al sistema para realizar el Informe Oral	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Informe oral	Digital	Secretario del Consejo Directivo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Consejo Directivo	Informe oral	Digital	11. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	12. Derivar revisión de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ	1. Derivar revisión de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentos: - Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos: - Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo	Digital	13. Alertar revisión de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ	1. Enviar alerta revisión de documentos a bandeja de Abogado Coordinador de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de revisión de Documentos	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos: - Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo	Digital	14. Revisar y aprobar o rechazar documentos - Si los documentos son aprobados: Ir a la actividad 18 - Si los documentos son rechazados: Ir a la actividad 15	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones. Para aprobar documento: 3. Visar documento	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentos aprobados Documentos rechazados	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos rechazados	Digital	15. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	16. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	1. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentos rechazados	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	17. Alertar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ Ir a la actividad 4	1. Enviar alerta subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de Documentos rechazados	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos aprobados	Digital	18. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Abogado Coordinador de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	19. Derivar documentos visados a bandeja de Jefe de la OAJ	1. Derivar documentos visados a bandeja de Jefe de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentos aprobados	Digital	Jefe de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	20. Alertar documentos a bandeja de Jefe de la OAJ	1. Enviar alerta documentos a bandeja de Jefe de la OAJ	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de Documentos aprobados	Digital	Jefe de la OAJ
Abogado Coordinador de la OAJ	Documentos aprobados - Informe Legal - Resolución de Consejo Directivo	Digital	21. Revisar y aprobar o rechazar documentos - Si los documentos son rechazados: Ir a la actividad 22 - Si los documentos son aprobados y se deben revisar en sesión: Ir a la actividad 28 - Si los documentos son aprobados y no se deben revisar en sesión: Ir a la actividad 25	1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones. Para aprobar documento: 3. Firmar informe 4. Visar resolución del consejo directivo 5. Precisar si requiere revisión en sesión Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Documentos aprobados Documentos rechazados	Digital	Jefe de la OAJ
Jefe de la OAJ	Documentos rechazados	Digital	22. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Jefe de la OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Jefe de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	23. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	1. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentos rechazados	Digital	Abogado de la OAJ
Jefe de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	24. Alertar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ Ir a la actividad 4	1. Enviar alerta de subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de Documentos rechazados	Digital	Abogado de la OAJ
Jefe de la OAJ	Documentos aprobados	Digital	25. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Jefe de la OAJ
Jefe de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	26. Derivar informe firmado y/o resol. visada a Presidente de Consejo Directivo	1. Derivar informe firmado y/o resol. visada a Presidente de Consejo Directivo	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Documentos aprobados	Digital	Consejo Directivo
Jefe de la OAJ	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	27. Alertar al Presidente del Consejo Directivo los documentos a firmar Ir a la actividad 35	1. Alertar al Presidente del Consejo Directivo los documentos a firmar	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de Documentos aprobados	Digital	Consejo Directivo
Jefe de la OAJ	Documentos aprobados	Digital	28. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Consejo Directivo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	29. Programar fecha de sesión	1. Ingresar al sistema y programar fecha de sesión	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Programación de sesión	Digital	Consejo Directivo
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Programación de sesión	Digital	30. Enviar documentos a Consejeros	1. Enviar documentos a Consejeros	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	Se envían documentos a los consejeros según el día de sesión	Documentos aprobados	Digital	Consejo Directivo
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Documentos aprobados: - Resolución de Consejo Directivo	Digital	31. Revisar proyecto de resolución y, aprobar o rechazar. - Si la resolución se rechaza: Ir a la actividad 32 - Si la resolución se aprueba: En paralelo se realizan las actividades 36, 42 y 45	1. Revisar documento, se considera el informe exposiciones de sustente e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) Para rechazar documento: 2. Seleccionar motivos de rechazo e ingresar observaciones Para aprobar documento: 3. Firmar resolución Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	Resolución de Consejo Directivo aprobado o rechazado	Digital	Consejo Directivo
Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo rechazado	Digital	32. Actualizar estado de proceso	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Consejo Directivo
Consejo Directivo	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	33. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	1. Derivar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Resolución de Consejo Directivo rechazado	Digital	Abogado de la OAJ
Consejo Directivo	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	34. Alertar subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ Ir a la actividad 4	1. Enviar alerta subsanación de documentos a bandeja de Abogado de la OAJ	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de Resolución de Consejo Directivo rechazado	Digital	Abogado de la OAJ

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo aprobado	Digital	35. Firmar la resolución - En paralelo se realizan las actividades 36, 42 y 45	1. Ingresar al sistema y firmar la resolución Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	La resolución es firmada por el Presidente del Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo Firmada	Digital	Consejo Directivo
Consejo Directivo	Firma de Memo para OAF	Digital	36. Informar firma y documentos a Secretaria de Gerencia General	1. Informar firma y documentos a Secretaria de Gerencia General	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Mensaje que informa firma de documento	Digital	Secretaria de Gerencia General
Consejo Directivo	Mensaje que informa firma de documento	Digital	37. Crear memorando para firma de Jefe de la OAJ	1. Crear memorando para firma de Jefe de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Memorando	Digital	Jefe de la OAJ
Consejo Directivo	Memorando	Digital	38. Derivar memorando para firma a bandeja de Jefe de la OAJ	1. Derivar memorando para firma a bandeja de Jefe de la OAJ	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Memorando	Digital	Jefe de la OAJ
Consejo Directivo	Memorando	Digital	39. Alertar firma de memorando a Jefe de la OAJ	1. Enviar alerta de firma de memorando a Jefe de la OAJ	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de firma de Memorando	Digital	Jefe de la OAJ
Consejo Directivo	Memorando	Digital	40. Firmar memorando	1. Ingresar al sistema y firmar memorando Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Memorando firmado	Digital	Jefe de la OAJ
Jefe de la OAJ	Memorando firmado	Digital	41. Informar firma de memorando a OAF. FIN	1. Informar firma de memorando a OAF	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Memorando firmado	Digital	OAF
Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo aprobado y firmado	Digital	42.Alertar a Coordinador Web OCRI para publicación de resolución en portal institucional	1. Enviar alerta a Coordinador Web OCRI para publicación de resolución en portal institucional	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de publicación de resolución	Digital	Coordinador Web OCRI

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Consejo Directivo	Alerta de publicación de resolución	Digital	43. Publicar resolución en el portal institucional del OSIPTEL	1. Publicar resolución en el portal institucional del OSIPTEL	Manual	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		No	No	Resolución de Consejo Directivo publicada	Digital	Consejo Directivo
Coordinador Web OCRI	Resolución de Consejo Directivo publicada	Digital	44. Actualizar estado de proceso. FIN	1. Actualizar estado de proceso. FIN	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Consejo Directivo
Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo aprobado y firmado	Digital	45. Registrar solicitud en el diario El Peruano de corresponder	1. Registrar su solicitud en el diario El Peruano de corresponder	Manual	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		No	Sólo se publica en el diario el Peruano las faltas "Graves" y "Muy graves"	Registro de solicitud en el diario El Peruano	Digital	Consejo Directivo
Secretaria de la OCRI	Registro de solicitud en el diario El Peruano	Digital	46. Derivar a bandeja de Secretaria de la OCRI para generar carta de notificación a EO	1. Derivar la bandeja de Secretaria de la OCRI para generar carta de notificación a EO	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Carta de Notificación	Digital	Secretaria de la OCRI
Secretaria de la OCRI	Registro de solicitud en el diario El Peruano	Digital	47. Alertar a Secretaria de la OCRI generación de carta de notificación a EO	1. Enviar alerta a Secretaria de la OCRI generación de carta de notificación a EO	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de Carta de Notificación	Digital	Secretaria de la OCRI
Secretaria de la OCRI	Alerta de Carta de Notificación	Digital	48. Elaborar carta de notificación de la resolución	1. Ingresar al sistema y elabora carta de notificación de la resolución	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Carta de Notificación	Digital	Jefe de OCRI
Secretaria de la OCRI	Carta de Notificación	Digital	49. Derivar carta de notificación a bandeja de Jefe de OCRI para firma	1. Derivar la carta de notificación a bandeja de Jefe de OCRI para firma	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Carta de Notificación	Digital	Jefe de OCRI
Jefe de OCRI	Carta de Notificación	Digital	50. Alertar a Jefe de OCRI firma de carta de notificación	1. Enviar alerta a Jefe de OCRI firma de carta de notificación	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de notificación de Carta de Notificación	Digital	Jefe de OCRI

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Jefe de OCRI	Alerta de notificación de Carta de Notificación	Digital	51. Firmar carta de notificación	1. Ingresar al sistema y firmar carta de notificación Notas: - La firma digital se complementa con un sello de tiempo	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Carta de Notificación firmada	Digital	Jefe de OCRI
Jefe de OCRI	Carta de Notificación firmada	Digital	52. Actualizar estado de proceso - Ir al proceso de P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos - Si la resolución ordena medidas correctivas: Ir a la actividad 54 - Si la resolución no ordena medidas correctivas: Ir a la actividad 53	1. Actualizar el estado de proceso	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Jefe de OCRI
Jefe de OCRI	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	53. Cerrar PAS. FIN	1. Cerrar el PAS	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	Jefe de OCRI
Jefe de OCRI	Registro actualizado del estado del proceso en el sistema	Digital	54. Derivar registro de analisis de respuesta del cump a bandeja de Especialista Legal	1. Derivar registro de analisis de respuesta del cump a bandeja de Especialista Legal	Script	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro de análisis de respuesta	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Jefe de OCRI	Registro de análisis de respuesta	Digital	55. Alertar registro de analisis de respuesta del cumplimiento a Especialista Legal	1. Enviar alerta de registro de analisis de respuesta del cumplimiento a Especialista Legal	Envío	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Alerta de Registro de análisis de respuesta	Digital	Especialista Legal de Sanciones
Especialista Legal de Sanciones	Alerta de Registro de análisis de respuesta	Digital	56. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva Ir al proceso P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación. FIN	1. Ingresar al sistema para registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	Usuario	Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL		Sistema de Segunda Instancia del OSIPTEL	No	Registro de análisis de respuesta	Digital	Especialista Legal de Sanciones

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de apelaciones resueltas en plazo	Cantidad de apelaciones resueltas en plazo / Total de apelaciones resueltas	porcentaje	mensual	mayor al 90%	Sistema de Segunda instancia del Osiptel
Porcentaje de resoluciones observadas por el consejo directivo	Cantidad de resoluciones observadas/ Total de resoluciones revisadas por el Consejo Directivo	porcentaje	mensual	menor al 5%	Sistema de Segunda instancia del Osiptel

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Demanda de atención de apelaciones	Cantidad de apelaciones recibidas por período de tiempo		Cantidad	Anual	-	Sistema de Segunda instancia del Osiptel						
Producción de resolución de Expedientes	Cantidad de apelaciones resueltas por período de tiempo		Cantidad	Anual	-	Sistema de Segunda instancia del Osiptel						

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operativo	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
Operativo	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

Ficha Técnica Nivel 2

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 3)

FOLIO: 1382

Código:	A3-P05.1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico		
Objetivo del Proceso:	Custodiar toda la documentación concerniente al TRASU.		
Alcance del Proceso:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos a ordenar dentro de los files de palanca por tipo documental, así como su registro y custodia en los Archivos de Gestión de la STSR y termina con la entrega de la documentación custodiada al Archivo Central de la OAF		
Responsables:	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente Administrativo de Archivo y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
TUPA (Si / No)	No		
Marco legal de soporte al Proceso:	1. Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2. TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 3. Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos. 4. Directiva N° 01-2019-AGN/DC, Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública 5. Decreto Supremo Nº 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones/ P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias/ P04.2. Imposición de sanciones del TRASU	1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral	Física	- Para las Actas Físicas de Audiencia/ Acta Física de Cita/ Acta Física de Lectura de Expediente/ Acta Física de Informe Oral: Ir a la actividad 1 - Para los Cargos de Recepción Física/ Carta Notificada: Ir a la actividad 3 - Para las Solicitudes de creación de índice digital, : Ir a la actividad 11 - Para las Solicitudes de creación de índice digital del cuaderno auxiliar: Ir a la actividad 12 1. Recepcionar la documentación	1. Recibir la documentación física	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física recepcionada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física recepcionada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral	Física	2. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización - Para la documentación digital: FIN - Para la documentación física: Ir a la actividad 3	1. Colocar la documentación recepcionada en una mesa de trabajo 2. Consolidar la documentación recibida a digitalizar 3. Elaborar y entregar la relación de la documentación consolidada al proveedor de digitalización para su gestión Notas: - El proveedor digitaliza la documentación con valor legal y carga los documentos al expediente electrónico que corresponda	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física/ Documentación digitalizada y cargada al expediente electrónico 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral	Física y Digital	1. Asistente Administrativo de Archivo 2. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 3. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Archivo / P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/	Documentación física 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	3. Recepcionar y ordenar la documentación de manera que se pueda archiva por tipología documental	1. Recibir la documentación física y los recursos necesarios para el archivo de la documentación (files palanca, perforador, etc.) 2. Ordenar la documentación por tipo documental, separándolos en bloques Notas: - El Analista de Tramite Documentario provee los files de palanca de manera que el Asistente Administrativo de Archivo proceda a ordenarlo tipo documental	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación física ordenada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física ordenada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	4. Colocar la documentación en files de palancas correspondiente	1. Proceder a perforar la documentación en bloques (lo que permita el perforador grande) 2. Insertar el contenido en el folder palanca, según corresponda 3. Foliar la documentación Notas: - Cada file palanca será rotulado en la parte frontal con una caratula donde se anotara la Información General: Nombre de la Entidad, Unidad Orgánica, Numero, año y Tipo Documental.	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	No	Documentación dentro de los Files de palanca por tipo documental 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación dentro de los Files de palanca por tipo documental 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	5. Registrar la documentación en el sistema, detallando la documentación a custodiar temporalmente	1. Ingresar al Sistema 2. Registrar en qué file se encuentra cada documento, para su custodia física. (Datos: año, tipo de documento y número de file) 3. Asignar un espacio temporal para al custodia de la documentación en el archivo de gestión	Usuario	Asistente Administrativo de Archivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de la documentación física en el Sistema de Solución de Reclamos/ Documentación física custodiada en el Archivo de Gestión de STSR 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física y Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Archivo	Registro de la documentación física en el Sistema de Solución de Reclamos 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Digital	6. Calcular vencimiento del plazo de custodia de archivos según el tipo documental	1. Guardar la información del numero de file, en donde se encuentra cada documentación, para ubicación, seguimiento y control; de corresponder 2. Calcular el vencimiento del plazo de custodia de archivos según el tipo documental	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Calculo del vencimiento del plazo de custodia de archivos según el tipo documental	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	Registro de la documentación física en el Sistema de Solución de Reclamos 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Digital	7. Alertar sobre vencimiento del plazo de custodia de archivos	1. Alertar al Asistente Administrativo de Archivo sobre el vencimiento del plazo de custodia de los archivos	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Alerta sobre vencimiento del plazo de custodia de archivos	Digital	Asistente Administrativo de Archivo
Asistente Administrativo de Archivo	Documentación física custodiada en el Archivo de Gestión de STSR 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	Luego del plazo de retención (custodia en el Archivo de Gestión) 8. Ordenar la documentación a remitir al Archivo Central	1. Revisar si los files palanca se encuentran rotulados y foliados. De corresponder, rotular y foliar 2. Ordenar los files palanca de forma correlativa, según su numeración y tipo	Manual	Asistente Administrativo de Archivo		No	1. El plazo de custodia de archivos de gestión de STSR, es en base al "Programa de control de documentos" 2. El período de retención, es configurable. 3. Un documento tiene un periodo de retención de custodia en el archivo de gestión del TRASU, según el tipo de documento.	Files de palanca por tipo documental finalizada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	Asistente Administrativo de Archivo

FOLIO: 1383

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Asistente Administrativo de Archivo	Files de palanca por tipo documental finalizada 1. Actas Físicas de Audiencia 2. Acta Física de Cita 3. Acta Física de Lectura de Expediente 4. Acta Física de Informe Oral 5. Cargos de Recepción Física 6. Carta Notificada	Física	9. Registrar datos de envío de documentos a Archivo Central	1. Ingresar al Sistema 2. Registrar datos de envío 3. Generar la solicitud de entrega al Archivo Central, para su posterior entrega de la documentación que corresponda al Archivo Central	Usuario	Asistente Administrativo de Archivo		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Registro de datos sobre la documentación a remitir a Archivo Central	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Asistente Administrativo de Archivo	Registro de datos sobre la documentación a remitir a Archivo Central	Digital	10. Enviar correo sobre los archivos entregados al Archivo Central. FIN	1. Enviar la solicitud de entrega más el detalle de la documentación remitida a Archivo Central (Listado de los documentos contenidos por cada file palanca existente en el Archivo de Gestión), con copia a Analista de Trámite	Envío	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Solicitud de entrega a remitir a Archivo Central	Digital	Archivo Central
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Solicitud de creación de índice digital	Digital	11. Generar el índice digital con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico - Ir a la actividad 13.	1. Generar el índice digital con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Índice digital generado	Digital	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos
P03.1. Notificaciones de Resoluciones y Otros Documentos/ P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	12. Generar el índice digital del cuaderno auxiliar con toda la documentación posterior	1. Generar el índice digital con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	Índice digital del cuaderno auxiliar generado	Digital	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos
1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. Índice digital generado 2. Índice digital del cuaderno auxiliar generado	Digital	13. Firmar digitalmente la solicitud de índice digital/ índice digital del cuaderno auxiliar	**Para una Solicitud de creación de índice digital:** 1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Solicitud de creación de índice digital" 3. Firmar digitalmente la solicitud de índice digital generado **Para una Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar:** 1. Ingresar al Sistema 2. Ingresar a la bandeja "Solicitud Solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar" 3. Firmar digitalmente la solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar	Usuario	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	1. La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. 2. La solicitud del índice digital del cuaderno auxiliar de un expediente de Apelación y Queja se creará luego de que la respuesta a la documentación adicional posterior haya sido atendida y notificada y de validar que no exista otra documentación adicional posterior para atención y notificación. 3. La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. 4. La solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar de un Expediente de Sanciones se creará cuando se haya atendido la documentación adicional posterior del expediente de sanciones.	1. Índice digital firmado 2. índice digital del cuaderno auxiliar firmado	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Secretaria Técnica de Solución de Reclamos	1. Índice digital 2. Índice digital del cuaderno auxiliar	Digital	14.Anexar índice digital/ índice digital del cuaderno auxiliar al exped. electró./ cuaderno auxiliar	1. Anexar el índice digital/ índice digital del cuaderno auxiliar al expediente electrónico/ cuaderno auxiliar	Script	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)		1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)	No	1. Índice digital anexado al expediente electrónico 2. índice digital del cuaderno auxiliar anexado al cuaderno auxiliar	Digital	1. Expediente Electrónico 2. Cuaderno Auxiliar

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
% de archivos de gestión remitidos al Archivo Central de OSIPTEL hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención	Cantidad de archivos remitidos hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención / Total de archivos que debieron ser remitidos hasta un (1) año de cumplido el plazo de retención	porcentaje	anual	más del 95 porciento	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes, sistema de denuncias y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Tiempo de firma de índice digital del expediente electrónico	Tiempo promedio demandado para realizar la firma del índice digital del expediente electrónico (desde que se genera el índice para firma, hasta su firma)	unidades	días	Menor o igual a 1 día	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
Tiempo de firma de índice digital del cuaderno auxiliar	Tiempo promedio demandado para realizar la firma del índice digital del cuaderno auxiliar (desde que se genera el índice para firma, hasta su firma)	unidades	días	Menor o igual a 1 día	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Operacional	Sobre stock de documentación por algún retraso en la solicitud de recojo en el Sistema de Solución de Reclamo	Bajo		Medio		
Operacional	Perdida de alguna documentación	Media		Baja		

FOLIO: 1384

6.34. ANEXO 34 - ALTERNATIVA # 3_CASO DE USO DE NEGOCIO

Caso de Uso de Negocio

P01.1. Recepción de la Documentación

(Alternativa 3)

CUN P01.1. Recepción de Documentación

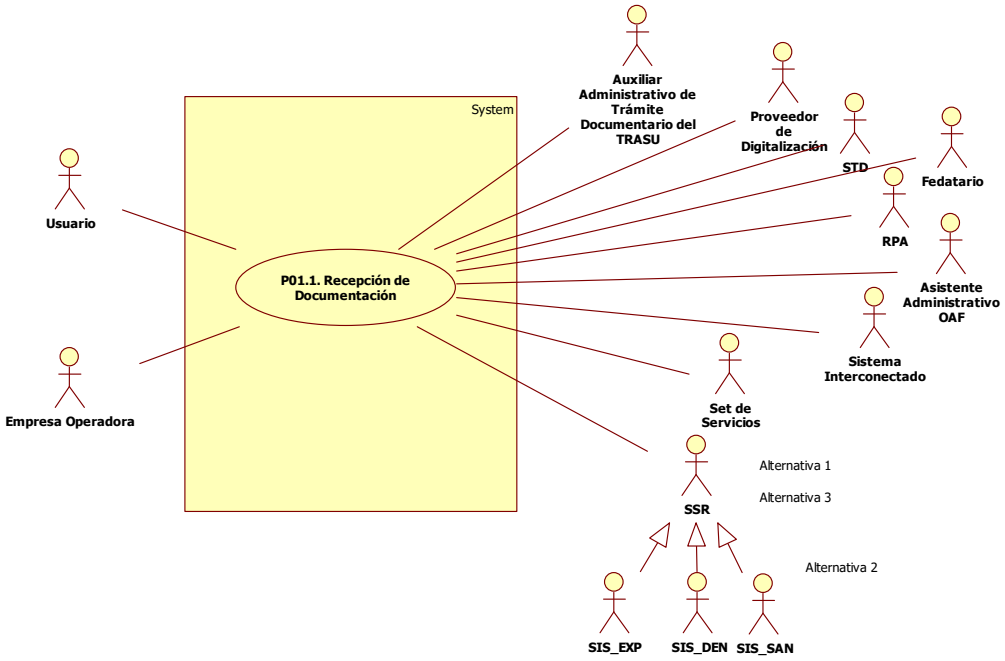
Actores:

Actores	Descripción
Usuario	Cliente de una Empresa Operadora, que ha solicitado o suscrito un contrato por un servicio público de telecomunicaciones.
Empresa Operadora	Empresa que ofrece y brinda servicios públicos de telecomunicaciones.
Auxiliar Administrativo Trámite Documentario	Encargado de verificar y tramitar el ingreso de algunos documentos físicos al sistema de solución de reclamos.
Proveedor de Digitalización	Encargado de digitalización de documentos con valor legal.
Fedatario	Funcionario que tiene la autoridad y competencia para confirmar la autenticidad de un documento.
Sistema de Trámite Documentario (STD)	Programa informático, dedicado al registro de documentos que ingresan al OSIPTEL
Robot Lector de Documentos (RPA)	Programa informático, dedicado a la lectura, registro y carga de documentos al sistema de solución de reclamos
Asistente Administrativo de OAF	Encargado de recepción de documentos en Mesa de Partes del OSIPTEL
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.
Sistema Interconectado (SI)	Programa informático, dedicado a transferencia de información entre la Empresa Operadora con mas de 500,000 abonados a nivel nacional y OSIPTEL, para soportar las tareas del proceso de solución de reclamos
Set de Servicios Digitales (SS)	Programas informáticos, dedicado a transferencia de información entre los usuarios de telecomunicaciones, Empresa Operadora con una cantidad menor o igual a 500,000

Actores	Descripción
	abonados a nivel nacional y OSIPTEL, para soportar las tareas del proceso de solución de reclamos

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P01.1. Recepción de Documentación	Proceso cuyo alcance es la recepción, verificación, digitalización, confirmación y asignación de un responsable de los documentos que ingresan a través de la mesa de partes de OSIPTEL.



ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión: 6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Usuario 2. Empresa Operadora	Actores Secundarios:	1. Asistente Administrativo OAF 2. Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU 3. Proveedor de Digitalización 4. Fedatario 5. STD 6. RPA 7. SSR (Alternativa 1,3) SIS_EXP, SIS_DEN, SIS_SAN (Alternativa 2) 8. SI 9. SS
Descripción:	Este proceso tiene como alcance, la recepción y registro de toda la documentación física o electrónica que se utiliza en los procesos de solución de reclamos, en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL. Es el proceso inicial a cualquier trámite que se vaya a realizar más adelante; por lo tanto, tiene sus controles y flujos que aseguran la distribución, conservación y actualización de las mismas.		
Inicializador:	El proceso se inicia con la recepción de los documentos físicos en Mesa de Partes del OSIPTEL, y sus registros auxiliares, así como los documentos electrónicos presentados a través del set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional y del sistema interconectado para empresas operadoras con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional o aquellas empresas que cuenten con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional que soliciten el uso del sistema interconectado.		
Pre condiciones:	P01: Un usuario debe haber interpuesto una queja o un recurso de apelación al encontrarse disconforme con la resolución de primera instancia emitida por la empresa operadora respecto de un reclamo que hubiere presentado, y no debe haber vencido el plazo para la elevación correspondiente. (PRECONDICIÓN PARA ELEVACIÓN DE EXPEDIENTES) Excepciones a la precondición: En las quejas por falta de respuesta puede no existir resolución. En las quejas por no permitir, puede no existir reclamo. Puede existir una apelación a un reclamo que aún no está resuelto. P02: Debe haber transcurrido el plazo para elevar el recurso de apelación o queja y la Empresa Operadora no ha cumplido con elevar dentro del plazo un recurso de apelación o queja a segunda instancia, y el usuario de dicha empresa operadora con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados presenta una solicitud de abierto por cargo al OSIPTEL de forma física o electrónica cumpliendo con los requisitos indicados por		

el OSIPTEL. (PRECONDICIÓN PARA ABIERTO POR CARGO)

P03: El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios debe haber emitido una resolución final respecto a un expediente en la que se requiera carta de cumplimiento, y la Empresa Operadora presenta el cumplimiento de forma física o electrónico (PRECONDICIÓN PARA CUMPLIMIENTO)

P04: Debe existir un recurso de apelación o queja o denuncia o procedimiento PAS; en este caso un Usuario o Empresa Operadora pueden presentar información adicional que sirva para completar, reafirmar o revertir una decisión, que pueda encontrarse en proceso o que por este motivo tenga que ser reabierto. (DOCUMENTACIÓN ADICIONAL POR DENUNCIAS O EXPEDIENTE PAS O INFORMACIÓN ADICIONAL DE RECURSO DE APELACIÓN Y QUEJA)

P05: El usuario debe haber presentado un reclamo, el cual ha sido resuelto o atendido por la empresa operadora o por el TRASU. En este caso un Usuario puede presentar una denuncia si considera que la empresa operadora no ha cumplido lo dispuesto en la resolución de primera instancia, SAR, SAP, SARA o resolución de segunda instancia. (DENUNCIA).

P06: Si existe en curso un Procedimiento Administrativo Sancionador - PAS, la Empresa Operadora puede enviar una carta de descargos (DESCARGO A LA CARTA DE INICIO DEL PAS, DESCARGO AL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN)

P07: Debe existir una Resolución por un PAS, emitido por una Sala Colegiada en 1era Instancia, para que la Empresa Operadora pueda objetar lo resuelto a través de la presentación de un recurso de reconsideración o un recurso de apelación. (RECURSO DE CONSIDERACIÓN, RECURSO DE APELACIÓN)

P08: Carta de Respuesta de una Empresa Operadora a un caso especial o respuesta a un requerimiento por parte del TRASU (RESPUESTA A CASOS ESPECIALES, RESPUESTA A UN REQUERIMIENTO)

Los tipos de documentos permitidos se clasifican en:

1. Carta de Cumplimiento
2. Cumplimiento
3. Carta de Elevación
4. Expediente
5. Solicitud de Abierto por Cargo
6. Abierto por Cargo
7. Información Adicional de Recurso de Apelación y Queja.
8. Denuncias
9. Documentación Adicional de Denuncias
10. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS
11. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción
12. Recurso de reconsideración del PAS
13. Recurso de apelación del PAS

ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	14. Documentación Adicional (Expediente PAS): Cartas con información posterior, solicitud de prórroga a la resolución final, descargos, adicionales, otros 15. Respuesta a Casos Especiales 16. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes)			
Post condiciones:	Se han registrado los documentos físicos y electrónicos en el Sistema de Tramite Documentario del OSIPTEL. Se han digitalizado los documentos físicos con valor legal (Lima) o valor administrativo (en provincias). Se han transferido la data y los documentos electrónicos con firma digital (para Empresas Operadoras) o declaración jurada (para usuarios). Se ha firmado digitalmente la documentación electrónica. La firma digital se complementa con el sello de tiempo de la documentación. Se ha registrado la data de los documentos físicos leídos por el Robot Lector de Documentos (RPA). Se ha creado un listado de la documentacion recibida en el caso de expedientes recibidos a traves del Sistema Interconectado o Set de Servicios. Se han cargado los documentos físicos y electrónicos, según corresponda, con sus respectivos expedientes de apelación o queja, denuncia o expediente PAS, en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o (Sistema de Expedientes (SIS_EXP) o en el Sistema de Denuncias (SIS_DEN) o en el Sistema de Sanciones (SIS_SAN), (Alternativa 2). Se ha considerado como documentación posterior, la documentación adicional de recursos de apelación y queja, así como las cartas de cumplimiento y la documentación adicional (Expediente PAS), en caso el expediente al cual corresponde cuente con un índice digital. Para la documentación posterior, el sistema crea un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado. Se han derivados los documentos físicos al Auxiliar Administrativo OAF, según corresponda. Se han derivado los documentos electrónicos al proceso, según corresponda. Se han asignado los documentos físicos y electrónicos a los responsables para la verificación, revisión y/o atención, según corresponda.			
Flujo normal:	El proceso de Recepción de Documentación consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción, revisión y registro de documentos 2. Clasificación, digitalización y carga al sistema 3. Traslado y archivamiento de documentación física 4. Verificación de datos, confirmar expediente referenciado de documentos y asignación del responsable de atención			

ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	

1. Recepción, revisión y registro de documentos

Existen dos maneras de recabar la documentación: física y electrónica

Física

Para Mesa de Partes del OSIPTEL o sus registros auxiliares a nivel nacional:

Mesa de partes debe recepcionar el tipo de documentación que se indica en las precondiciones, que servirá para la tramitación de expedientes de apelación o queja, denuncias, información adicional, cartas de cumplimiento, etc. Dicha documentación es admitida por un Asistente Administrativo de OAF, previa revisión y conformidad.

Es preciso indicar que cada tipo de documento tiene requisitos mínimos para ser admitida. De ser aceptado u observado, los documentos se registran en el Sistema de Tramite Documentario.

Si se encuentran conformes, se sella los originales y cargos con el sello "RECIBIDO" indicando la fecha de recepción y número de registro.

Si hubiera alguna inconformidad, se sella los originales y cargos con el sello "OBSERVADO" indicando la fecha de recepción y número de registro. Estos documentos observados deberán ser subsanados y presentados nuevamente en un plazo máximo de dos (2) días hábiles a partir de la fecha de recepción. Si no subsana, se tiene por no presentada dicha documentación.

Adicionalmente se debe señalar que, para los documentos observados, el sistema realiza un seguimiento y alerta a la empresa operadora o usuario sobre el tiempo restante para subsanarlo, en caso se cuente con una dirección de correo electrónico registrada.

Electrónica

Existen dos formas de recepción de documentos de manera electrónica:

1. A través de un Sistema Interconectado: Se encuentra disponible permanentemente para el intercambio de información. Este canal es usado entre las Empresas Operadoras con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional o aquellas empresas operadoras que consideren conveniente optar por este mecanismo de transferencia de datos y documentos y OSIPTEL.
2. A través del set de servicios digitales: Se encuentra disponible permanentemente a disposición de los usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados a nivel nacional (que no decidan acceder

	al Sistema Interconectado). El sistema valida que la documentación esté completa y de forma automática se genera el cargo de recepción. De presentarse incidencias en el funcionamiento del sistema, se establecerán lineamientos a fin de aprobar las acciones a seguir y la suspensión de plazos de elevación, de corresponder, mientras duren las incidencias.
	2. Clasificación, digitalización y carga al sistema Existen dos maneras para clasificar, digitalizar y cargar la documentación: física y electrónica <u>Física</u>: Una vez admitida la documentación de la sede Provincia se agrupa y/o separa para que pueda ser clasificada por tipo de documento. Se procede a digitalizarla. En este paso, un fedatario rubrica con firma digital el documento y finalmente se carga en la carpeta que corresponda por el tipo de documento. En la sede Lima, la documentación física se consolida, considerando el tipo documental. Se elabora listado de la documentación física y se entrega al Proveedor de Digitalización, el cual la digitaliza con valor legal y la carga al expediente electrónico, file de denuncia o expediente electrónico PAS. Cabe indicar que existe un Robot (RPA) que constantemente verifica carga de documentos que se encuentren digitalizados en las carpetas de cada tipo documental: 1. Carta de elevación de expediente 2. Solicitud de abierto por Cargo 3. Información adicional de recursos de apelación y quejas 4. Carta de Cumplimiento 5. Denuncia 6. Documentación Adicional de Denuncias 7. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 8. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 9. Recurso de reconsideración del PAS 10. Recurso de apelación del PAS 11. Documentación Adicional (Expediente PAS) 12. Respuesta a casos especiales 13. Respuesta a un requerimiento (Sobre Informes) Este proceso crea expedientes o solicitudes de denuncia, así como crea una solicitud de revisión de documentos para información adicional de apelaciones y quejas o documentación adicional de denuncias en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o (Sistema de Expedientes (SIS_EXP) o en el Sistema de Denuncias (SIS_DEN) (Alternativa 2).

	Electrónica Esta actividad será realizada por el sistema informático de manera automática, registrándose todos los documentos y expedientes en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o (Sistema de Expedientes (SIS_EXP) o en el Sistema de Denuncias (SIS_DEN) o en el Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2), correspondiente al tipo de documento y proceso. En esta actividad el sistema permite firmar y registrar con sello de tiempo la información electrónica. Aclaración: En cualquiera de las dos maneras (física o electrónica); si existiera documentación adicional de recursos de apelación o queja, carta de cumplimiento o documentación adicional (Expediente PAS), referida a un tipo de expediente que se encontrará en trámite; el sistema adiciona el documento al expediente electrónico automáticamente. Si por el contrario el expediente se encontrara cerrado, el sistema solicita y crea un **cuaderno auxiliar (con su propio índice),** que va estar relacionado al expediente inicial, donde anexará la nueva documentación adicional (considerada como documentación posterior). Si el cuaderno auxiliar también estuviera cerrado, se volverá a solicitar y crear un nuevo cuaderno auxiliar, siempre relacionado al expediente inicial.
	3. Traslado y archivamiento de documentación física Toda documentación que haya sido presentada en físico, sigue el siguiente procedimiento: Para la Sede en Lima: Una vez digitalizados los documentos se derivan al archivo de gestión. Para las Sedes en Provincias: Se envía la relación de expedientes y su documentación física a la Sede Central de OSIPTEL en un plazo máximo de diez (10) días calendario. Una vez recibida se deriva al archivo de gestión.
	4. Verificación de datos, confirmar expediente referenciado de documentos y asignación del responsable de atención De acuerdo al Tipo de documento recepcionado y registrado en el sistema: 1. Expediente (Electrónico) 2. Carta de Elevación (Físico) 3. Solicitud de Abierto por Cargo (Físico) 4. Abierto por Cargo (Electrónico) 5. Denuncia (Electrónico o Físico)

Si el medio de ingreso fue físico, se verifica que la carga de los datos por parte del RPA, se encuentre completa. En caso contrario, el Auxiliar de Tramite Documentario del TRASU, registra los datos faltantes, descargando el documento físico digitalizado para tomarlo como referencia y completar la información.
Una vez que se certifica que toda la información del documento se encuentra registrada en el sistema, se utilizará de la siguiente manera:

El Expediente, La Carta de Elevación, Solicitud de Abierto por Cargo o Abierto por Cargo se utilizarán en el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones), mientras que las denuncias se utilizarán para el proceso (P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias)

6. Carta de Cumplimiento
7. Cumplimiento
8. Documentación Adicional de Denuncia

Si el medio de ingreso fue físico, se busca el expediente o denuncia en el Sistema. Si se encuentra, se confirma la existencia del expediente o denuncia referenciado en el documento físico digitalizado recibido, que se utilizará de la siguiente manera:

La carta de cumplimiento, el cumplimiento se utilizará para el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones), mientras que los documentos adicionales de denuncia se utilizarán en el proceso (P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias).
Por el contrario, si el expediente o denuncia no son encontrados en el sistema, el Auxiliar de Tramite Documentario del TRASU registrará las observaciones para la Empresa Operadora o Usuario.

Para la documentación en trámite, el sistema adjunta automáticamente la carta de cumplimiento al expediente electrónico. Para la documentación posterior, el sistema crea un cuaderno auxiliar vinculado al expediente.

9. Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Físico)

Se deberá buscar el número del expediente al que hace referencia el documento. Si se encuentra se confirmará la existencia del expediente en el sistema del documento referenciado, se revisa y registra el tipo de Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas en el sistema asignándosele a (i) un Asistente Legal, el cual la utiliza en el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones), o (ii) a Tramite Documentario, quien debe atender la solicitud de documentación adicional y registrara las acciones realizadas.
Para la documentación en trámite, el sistema adjunto automáticamente la información adicional al expediente electrónico. Para la documentación posterior, el sistema crea un

ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	cuaderno auxiliar vinculado al expediente. 10. Información Adicional de Recursos de Apelación y Quejas (Electrónico) Se asigna a un Asistente Legal para que atienda el documento que se utilizará en el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones) o a Tramite Documentario para que atienda la solicitud de documentación adicional, y registrar las acciones realizadas. Para la documentación en trámite, el sistema adjunto automáticamente la información adicional al expediente electrónico. Para la documentación posterior, el sistema crea un cuaderno auxiliar vinculado al expediente. 11. Cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS 12. Cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción 13. Recurso de reconsideración del PAS 14. Recurso de apelación del PAS 15. Documentación Adicional (Expediente PAS) Se utilizan en el proceso (P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)) Para la documentación en trámite, el sistema adjunta automáticamente la documentación adicional al expediente electrónico PAS. Para la documentación posterior, el sistema crea un cuaderno auxiliar vinculado al expediente. 16. Respuesta a Casos Especiales Se utilizan en el proceso (P02.3. Revisión de casos especiales) 17. Respuesta a un Requerimiento (Sobre Informes) Se utilizan en el proceso (P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación)			
Excepciones:	E01: No se registran dos veces un mismo expediente. E02: No se aceptan documentos duplicados. E03: No se aceptan expedientes exceptuados de elevación.			
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**R01:** La calificación y asignación, debe ser automática para expedientes, denuncias o expediente PAS. (Siempre debe calificarse según las Reglas de Negocio). **RN02:** El Plazo para presentar la subsanación de un documento, de acuerdo a la norma; es de dos (2) días hábiles. **RN03:** El plazo para el traslado de la documentación de provincias a la sede principal de Lima (De 1 hasta 10 días calendario). **EX03:** No existe excepción. Salvo existan incidencias con el traslado: Paros, Huelgas, Factores climatológicos, etc.			

ID - Nombre:	P01.1. Recepción de Documentación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	RN04: El plazo para la digitalización con valor administrativo de la documentación de provincias (en el mismo día de la recepción). **RN05:** El horario para la recepción de documentos es de 08:45 am a 04:45 pm. **EX05:** No existe excepción. Salvo que se modifique el horario de Mesa de Partes del OSIPTEL. **RN06:** "Deben ser recibidos todos los documentos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos o se encuentren afectados por otro defecto u omisión que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, de acuerdo a la norma, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio." **RN07:** La subsanación de las observaciones, de acuerdo a la norma, se debe realizar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. Si la documentación subsanada sigue teniendo observaciones (no conforme), se considera como no presentada y se archiva." **RN08:** El tiempo de digitalización por parte del proveedor es de 2 días hábiles. **EX08:** No existe excepción. Salvo que se modifique los términos del contrato.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

(Alternativa 3)

FOLIO: 1398

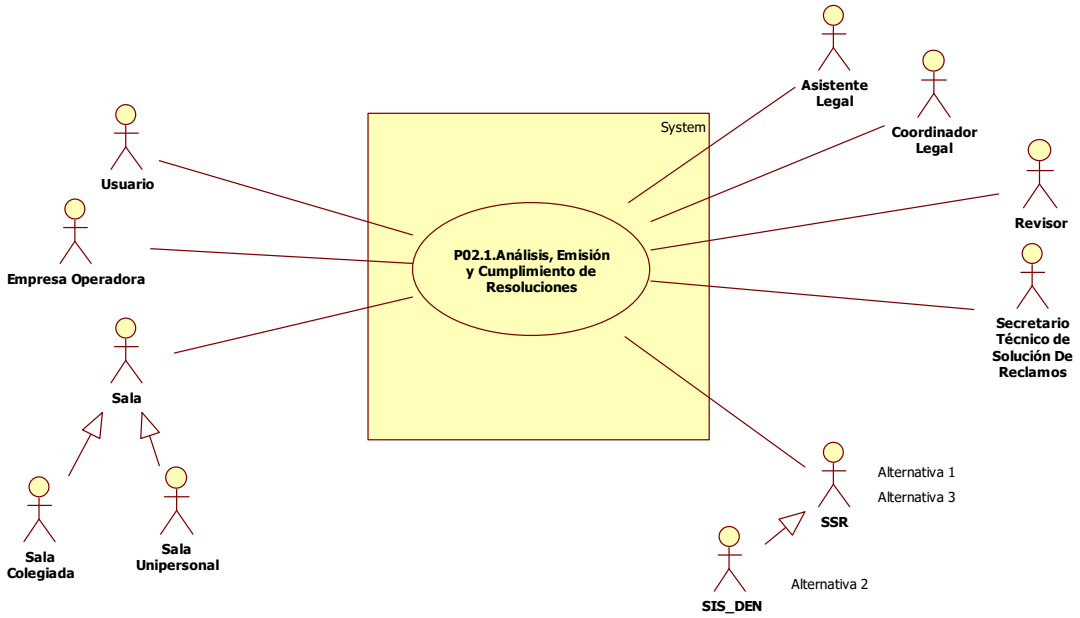
P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones

Actores:

Actores	Descripción
Usuario	Cliente de una Empresa Operadora, que ha solicitado o suscrito un contrato por un servicio público de telecomunicaciones.
Empresa Operadora	Empresa que ofrece y brinda servicios públicos de telecomunicaciones.
Coordinador Legal	Encargado de la revisión de documentos y asignación de expedientes de apelación o queja.
Asistente Legal	Encargado de analizar los expedientes de apelación yo queja y/o documentación relacionada a éstos, y elaborar un proyecto de resolución respecto a dichos expedientes. También se encarga de la atención de la documentación adicional y/o cartas de cumplimiento.
Revisor	Encargado de la revisión de documentación que será presentada a las salas pertinentes.
Sala Unipersonal	Es el órgano formado por un solo vocal, encargado de resolver en segunda instancia un recuso de apelación o queja.
Sala colegiada	Es el órgano formado por varios vocales, encargados de resolver en segunda instancia un recurso de apelación o queja.
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Responsable de revisar y aprobar los documentos emitidos por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) y Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	El alcance del proceso es de analizar la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, así como la revisión del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.



ID - Nombre:	P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Usuario 2. Empresa Operadora 3. Sala Unipersonal 4. Sala Colegiada	Actores Secundarios:	1. Asistente Legal 2. Revisor 3. Coordinador Legal 4. Secretario Técnico de Solución de Reclamos 5. SSR (Alternativa 1 y 3) SIS_EXP, SIS_DEN, SIS_SAN (Alternativa 2)
Descripción:	Proceso en el cual se analiza la información recibida relacionada con expedientes de apelaciones y quejas a efectos de emitir una resolución final, dar atención a la comunicación, y/o revisar el cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.		
Inicializador:	P01.1 Recepción de Documentación P02.4. Elaboración del Acta de Sesión Servidores de STSR Memorando de Procuraduría Pública informando nulidad de resolución declarada por el Poder Judicial		
Pre condiciones:	Se debe haber asignado expedientes o informaciones adicionales o cartas de cumplimiento a los asistentes legales por el sistema. La documentación debe estar relacionada al expediente		
Post condiciones:	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias P02.4. Elaboración del Acta de Sesión P04.1. .Elaborar Informes de Evaluación y Verificación		
Flujo normal:	El proceso de P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción de documentos 2. Verificación del tipo de expediente y de la distribución 3. Análisis documental y atención de la información recibida 4. Elaboración de proyecto de resolución, proveído, memorando o carta 5. Aprobación y firma de resolución, proveído, memorando o carta 6. Notificación y Cumplimiento		
	1. Recepción de documentos Toda la información que es utilizada en el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones) se obtiene de las siguientes formas: **A. <u>Registro de Errores de Resoluciones</u>** Son los errores identificados en las resoluciones y que han sido registrados **por el coordinador** en el sistema, para su posterior corrección.		

B. <u>Memorandos de Procuraduría Pública</u>

Son todas aquellas nulidades declaradas por el Poder Judicial informadas a través de memorandos de la Procuraduría Pública y que son registrados en el sistema por el Coordinador Legal.

C. <u>Recepción de Documentación</u>

Son todos los expedientes y documentos que ingresan por el proceso (P01.1. Recepción de Documentación) y son redirigidos a las bandejas de los asistentes legales por el sistema. Por el gran volumen de información que ingresa, es clasificada y distribuida por el sistema, quien asigna automáticamente al asistente legal que se encargará de analizarla y tomar la acción a seguir.

D. <u>Elaboración de Actas de Sesión</u>

Asimismo, en el proceso (P02.4. Elaboración del Acta de Sesión) se puede haber identificado, mientras se elaboraba el acta de sesión, algún error en las resoluciones ya firmadas por las salas y que deberán registrarse para su análisis y corrección.

La información recibida es distribuida en 3 bandejas, que son revisadas diariamente por el equipo de asistente legales:

- Bandeja de expedientes

  Esta bandeja recibirá los siguientes tipos de documentos:
  a. Expedientes
  b. Abiertos por cargo
  c. Información adicional de apelaciones y quejas
  d. Cartas de cumplimiento
  e. Memorando de Procuraduría Pública sobre Nulidad declarada por el Poder Judicial
  f. Expediente con error identificado

- Bandeja de cartas de información adicional

  La información contenida en esta bandeja, es considerada para la evaluación del expediente y para proponer la resolución final o de trámite, de corresponder.
  Puede ingresar cuando el expediente se encuentra en trámite o cuando se encuentra ya resuelto.

- Bandeja de cartas de cumplimiento

  Esta bandeja es exclusiva para la revisión de las cartas de cumplimiento que envían las EO, para comunicar el cumplimiento a las resoluciones emitidas por el TRASU.

Todo Asistente Legal visualiza cualquiera de estas bandejas y el sistema le permite ordenar la información de la más antigua a la más reciente y viceversa, utilizando los siguientes datos (Filtros):

- Nro. Expediente
- Tipo
- Fecha Elevación
- Fecha Vencimiento
- Fecha de Asignación
- Resol. Trámite

Finalmente, puede recibir alertas en función al acuerdo de nivel de servicio que se haya establecido.

2. Verificación del tipo de expediente y de la distribución

Una vez que ha revisado y ordenado la bandeja, el asistente legal verifica si la información contenida en ellas está debidamente clasificada y asignada.
En primer lugar, verifica el tipo documental (de cartas de cumplimientos e información adicional). Luego si la asignación del expediente es correcta, de acuerdo al grupo de expedientes.

A. <u>Tipo documental</u>

El asiste legal, en el caso de las Cartas de Cumplimiento e Información adicional recibida, revisa la documentación y solicita, de corresponder, la modificación del tipo documental entre sí.

B. <u>Asignación y distribución</u>

Asimismo, dentro de estos dos grupos, existe asistentes legales que se encargan exclusivamente de las siguientes especialidades o asuntos:

- Fondo
- Forma
- Atención rápida
- Quejas
- Abiertos por cargo

Si el tipo documental y el asunto o especialidad corresponde con lo que atiende, entonces estará en condición de seguir con la siguiente actividad (Análisis documental y atención de la información recibida).

Cada asistente legal verifica que el tipo de expediente que reciba, este correctamente asignado; es decir, que la información contenida en los documentos del expediente corresponda a uno de los siguientes grupos:

- Recurso de apelación (RA)
- Quejas (RQJ)

Asimismo, se pueden presentar tres situaciones en los que el asistente deberá tomar una acción:

1. En caso se detecta que el expediente de apelación corresponde ser evaluado como un expediente de queja, o viceversa, se procede a generar un "**Proveído de Encauzamiento**".

2. En caso se detecta que el expediente de apelación o de queja corresponde a ser evaluado como una denuncia, se procede a generar un "**Proveído de anulación de Expediente**".

3. En caso se detecta que el expediente no se ha distribuido correctamente a uno de los grupos, el asistente legal debe solicitar al coordinador legal se genera una "**Solicitud de Reasignación**"

3. Análisis documental y atención de la información recibida

Una vez que se ha terminado de verificar tanto el tipo documental como la asignación de la especialidad; el asistente legal realiza las siguientes actividades:

A. <u>Análisis Documental</u>

En esta actividad, el asistente legal revisará toda la información referente al expediente asignado, documentación adicional para determinar las acciones a seguir.
Adicionalmente, de corresponder, revisará otros tipos documentales que tienen un tratamiento diferente a la que deberá tomar una acción o dar una respuesta; como, por ejemplo, cartas de cumplimiento, respuesta de solicitud de información, memorandos, cartas.

B. <u>Atención de la información</u>

De acuerdo al análisis realizado el asistente legal realizará las siguientes actividades, según corresponda:

1. Emitir Resolución Final
   Generar "Proyecto de Resolución Final".
2. Emitir Resolución de Trámite
   Generar "Proyecto de Resolución de Trámite".
3. Aclarar la Resolución Final emitida
   Generar "Proyecto de Aclaración de Resolución".
4. Rectificar / corregir una resolución
   Generar "Proyecto de Rectificación de Resolución"
5. Acatar la nulidad declarada por el Poder Judicial
   Generar "Proyecto de Nulidad de Resolución"
6. Anular un Proyecto de Resolución Final
   Generar "Proyecto de Nulidad de Resolución"

7. Memorando de consulta interna
8. Citar acceso al expediente
   Generar "Memorando de Derivación"
9. Memorando a procuraduría pública
10. Memorando de derivación a la DAPU
11. Responder al usuario / EO
    Generar "Carta de Respuesta" al usuario o EO
12. Audiencias
    Carta de programación de cita/acceso a expediente físico
    Generar "Programación de Cita".
13. Requerimiento de Confirmación de Cumplimiento
    Carta de requerimiento de cumplimiento
14. Conciliación entre las partes
    Carta de invitación a conciliación
15. Registrar resultado de Cartas de Cumplimiento
    Registrar los datos de la Carta de Cumplimiento relacionado al expediente.
16. Programar Cita
17. No procede ninguna acción
    En el caso de que la información, sea posterior a la emisión de la resolución, el asistente legal registrará en el sistema, si es necesario dar respuesta a cualquier comunicación al usuario o la EO. Si no fuera necesario, enviará al archivo la comunicación.

Una vez que el asistente legal culmine con la acción a realizar, la información recibida sale de la bandeja de pendientes.
Es posible registrar más de una acción a la vez por cada documentación.

4. Elaboración de solicitudes, proyecto de resolución, proveído, memorando o cartas

De acuerdo al tipo documental se procederá de la siguiente manera:

A. <u>Solicitudes</u>

1. Solicitud de reasignación
   En caso la especialidad del expediente no está a cargo del asistente legal que ha sido asignado.

B. <u>Proyectos de Resolución</u>

2. "Proyecto de Resolución Final"
   Una vez completado el análisis de la documentación del expediente, el asistente legal puede generar una resolución final

3. "Proyecto de Resolución de Trámite"
   Una vez completado el análisis de la documentación del expediente, el asistente legal puede generar una resolución de trámite

4. "Proyecto de Aclaración de Resolución"
   Si se requiere una aclaración por parte del TRASU, a una resolución final solicitada por los interesados. Este proyecto siempre pasa por revisión del coordinador legal.

5. "Proyecto de Rectificación de Resolución"
   Si se requiere subsanar un error de redacción o material o de forma, a una resolución final.

6. "Proyecto de Resolución de Nulidad declarada por PJ"
   Si se requiere acatar la nulidad declarada por el Poder Judicial. Este proyecto siempre pasa por revisión del coordinador legal.

7. "Proyecto de Resolución Nulidad del acto administrativo"
   Si se requiere anular una resolución por un vicio trascendente, debiéndose emitir un nuevo pronunciamiento. Este proyecto siempre pasa por revisión del coordinador legal.

En el caso de "Proyectos de Resolución", el Asistente Legal puede recuperar proyectos que aún no fueron firmados y reiniciar el flujo de aprobaciones con un nuevo proyecto.

Por regla de negocio, solo se puede generar un proyecto de resolución a un expediente a la vez y mientras no se firme la resolución seleccionada y trabajada, no es posible emitir otra resolución.

Finalmente, antes de continuar con la siguiente actividad; si el Asistente Legal no cuenta con un Revisor asignado, puede solicitar (Para expedientes complejos) la revisión del proyecto de resolución por parte de un Coordinador Legal.

C. <u>Proveídos</u>

8. Proveído de anulación de expediente
   En caso se detecta que el expediente no es recurso de apelación ni queja. Este proveído siempre pasa por revisión del coordinador legal.

9. Proveído de anulación de resolución
   Si se requiere anular la resolución previamente emitida, siempre y cuando la resolución no haya sido notificada

10. Proveído de encauzamiento
    En caso se detecta que el tipo documental no corresponde al recurso que contiene la información. Este proveído siempre pasa por revisión del coordinador legal.

D. <u>Memorandos</u>

11. Memorando de consulta interna
Si en la evaluación del Expediente el asistente legal requiere emitir una Memorando de consulta interna a otra Dirección Adicionalmente, el sistema deberá anexar el memorando, al Expediente. Este documento siempre pasa por revisión del coordinador legal.

12. **Memorando de Derivación**
Si se requiere derivar un expediente o resolución a otras áreas. El sistema adjunta el expediente y la resolución el memorando. Este documento siempre pasa por revisión del coordinador legal.

13. Memorando a procuraduría pública
En el caso de que la resolución de nulidad declarada por el Poder judicial, ha sido aprobada y firmada, el sistema generará un Memorando a Procuraduría Publica adjuntando dicha resolución. Asimismo, el sistema generará el Memorando a Procuraduría, adjuntando los cargos de notificación. Este documento siempre pasa por revisión del coordinador legal.

14. Memorando de derivación a la DAPU
En caso se trate de la materia no reclamable, sub materia Bloqueo injustificado de equipo, el sistema generará el Memorando de derivación a la DAPU, adjuntando el expediente y la resolución final, el mismo que pasa por la revisión del Coordinador legal.

E. <u>Cartas</u>

15. Carta de respuesta a usuario/EO
Si se requiere dar respuesta al usuario o empresa operadora.

16. Carta de programación de cita/acceso a expediente físico
Si se requiere el asistente legal podrá programar una cita o audiencia relacionada a un expediente, elaborando una carta de invitación de cita. La cita puede llevarse de forma virtual o presencial.

17. Carta de requerimiento de cumplimiento
Cuando pasado 15 días de emitida la resolución, se genera por única vez, en caso la empresa operadora no haya remitido información alguna.

18. Carta de invitación a conciliación
Si se recomienda conciliación, el asistente legal redacta la carta de conciliación, de corresponder.

19. Carta de Cumplimiento
    Se registran los datos del cumplimiento en el sistema.

Todas las cartas pasan por revisión del coordinador legal.

5. Aprobación y firma de resolución, proveído, memorando o carta

A. <u>Aprobación de Resoluciones, Firmas y Proveídos</u>

Aprobación de Documentos

Todo proyecto de resolución es revisado por el revisor o Coordinador Legal asignado. En caso no sea aceptada la aprobación, será devuelta al asistente legal con las observaciones del caso, para que proceda a actualizar la documentación y reinicie el flujo de revisión y aprobación.

- Resolución de trámite / final
- Resolución de aclaración
- Resolución de enmienda
- Resolución de nulidad del acto administrativo
- Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial

Una vez aprobado el proyecto de resolución por el revisor o coordinador legal asignado, el sistema asigna a una sala para ser aprobadas y firmadas por el vocal

El sistema permitirá al vocal revisar con anterioridad los "**Proyectos de Resolución**" programados para una sesión venidera sin necesidad de firmar, pudiendo registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión.

Si la resolución es rechazada, volverá a ser revisada por el asistente legal a cargo y se volverá a ejecutar el flujo

Programación de Salas
En caso que el asistente legal no cuente con un revisor asignado o el proyecto haya sido aprobado por el revisor o coordinador legal, el sistema realiza la asignación automática a Sala Unipersonal o Colegiada con sesión programada.
El sistema no asigna resoluciones a salas sin sesiones programadas
El sistema realiza la asignación según las reglas de negocio vigentes y al balanceo de carga (Distribución equitativa)
El sistema verifica la cantidad mínima y máxima de expedientes por sesión según lo configurado
El Coordinador Legal tiene la posibilidad de retirar expedientes de la sala antes que sean resueltos

Firma de Resoluciones

Las resoluciones son firmadas por las Salas encargadas de aprobar los proyectos de resolución:

- Resolución de trámite / final
- Resolución de aclaración
- Resolución de enmienda
- Resolución de nulidad del acto administrativo
- Resolución de nulidad declarada por el PJ

Salas Unipersonales: firma el vocal asignado en la fecha de sesión programada.
Salas Colegiadas: Los vistos y firma de la resolución deben realizarse en la misma fecha de sesión

La firma digital se complementa con un sello de tiempo.

En caso no se firmará una resolución en la sesión programada por algún vocal de sala colegiada en la fecha programada de sesión, este documento se asigna para la siguiente sesión donde deberán visar o firmar nuevamente todos los miembros de la sala colegiada. El sistema sólo habilitará los vistos y firmas en las fechas de sesión a las resoluciones asignadas Para Salas Colegiadas, los miembros de la sala que lo requieran pueden visar el acta de sesión. Asimismo, firma el presidente y aquel vocal que tenga un voto singular o en discordia. Para Salas Colegiadas, los miembros de la sala que lo requieran pueden visar el acta de sesión. Asimismo, firma el presidente y aquel vocal que tenga un voto singular o en discordia.

Proveídos

Estos documentos, son revisados inicialmente por el Coordinador Legal, quien dispondrá su aprobación o no. Serán finalmente revisados y firmados por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos. En caso no sea aceptada la aprobación, será devuelta al asistente legal con las observaciones del caso, para que procesada a actualizar la documentación y se reiniciará el flujo de revisión y aprobación.

- Proveído de anulación / encauzamiento de expediente.
  Se debe precisar que los proveídos de anulación de resolución no son notificados.

B. Aprobación de Memorandos y Cartas

Memorandos

Los memorandos son redactados por el asistente legal, que luego de ser elaborados son revisados por el Coordinador Legal y firmadas por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos. La firma digital se complementa con un sello de tiempo. En caso no sea aceptada la aprobación, será devuelta al asistente legal con las observaciones del caso, para que procesada a actualizar la documentación y se reiniciará el flujo de revisión y aprobación.

- Memorando de consulta interna
- Memorando de derivación
- Memorando a procuraduría pública,
  Este memorando es enviado para firma del STSR. Posterior a la notificación, se generará otro memo. remitiendo los cargos de notificación

Cartas

Las cartas son redactadas por el asistente legal, que luego de ser elaboradas son revisadas por el Coordinador Legal y firmadas por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos. La firma digital se complementa con un sello de tiempo.
En caso no sea aceptada la aprobación, será devuelta al asistente legal con las observaciones del caso, para que procesada a actualizar la documentación y se reiniciará el flujo de revisión y aprobación.

- Carta de conciliación
- Carta de respuesta a usuarios / EO
- Carta de cita
- Carta de requerimiento de cumplimiento

6. Notificación y Cumplimiento

A. <u>Notificaciones</u>

Los siguientes documentos serán enviados al proceso (P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos):

1. Resolución de trámite
2. Resolución de aclaración / enmienda
3. Resolución final
4. Resolución de nulidad del acto administrativo
5. Resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial
6. Proveído de encauzamiento del expediente
7. Proveído de anulación del expediente.
8. Carta de respuesta a usuarios/EO
9. Carta de programación de cita o acceso al expediente físico. Carta de requerimiento de cumplimiento.
10. Carta de invitación para conciliación.

ID - Nombre:	P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	Los proveídos de anulación de resolución, por ser documentos que no se notifican; no deben ser enviados al proceso (P03.1. Notificación de documentos). **B. <u>Cumplimientos</u>** La EO deberá presentar la documentación o carta que avale el cumplimiento con lo dispuesto en la resolución del TRASU y se especifica que debe presentarla. Se debe precisar que todas las resoluciones a ser notificadas pasan por la Verificación, si la notificación de resolución de trámite es correcta. Finalmente, el cargo de la notificación se enviará al proceso (P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico), para su custodia correspondiente.			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Pasado 15 días hábiles de emitida la resolución, se genera por única vez, una "Carta de requerimiento de cumplimiento", en caso la empresa operadora no haya remitido información. **RN02:** El sistema realiza la verificación de Asistentes Legales activos antes de realizar la asignación de documentos. **RN03:** El sistema realiza la asignación de documentos, según las reglas de negocio determinadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y al balanceo de carga. **RN04:** El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo) **RN05:** Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma. **RN06:** Revisar con anterioridad, a través del sistema, los proyectos de resolución programados para una sesión venidera, sin necesidad de firmar. **RN07:** El vocal podrá registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión." **RN08:** El plazo para la respuesta a la carta de requerimiento de cumplimiento, por parte de la EO, es de 5 días hábiles. **RN09:** El asistente legal registra en el sistema, si cumplió / no cumplió / inejecutable; así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación de la carta de			

ID - Nombre:	P02.1.Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	cumplimiento. **EX09:** Sólo aplica para fundados, parcialmente fundados u otro determinado por el asistente legal. Las observaciones de incumplimiento, se dan sólo en caso se marque en el sistema "no cumplió" **RN10:** El Acta se genera, según día de audiencia. EX10: No existe excepción. A menos que se reprograme la cita de audiencia a solicitud de alguna de las partes. **RN11:** Si la audiencia fue virtual, se adjunta en el expediente la grabación de la audiencia. Si el vocal asiste a la audiencia, deberá también firmar el acta			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

(Alternativa 3)

FOLIO: 1413

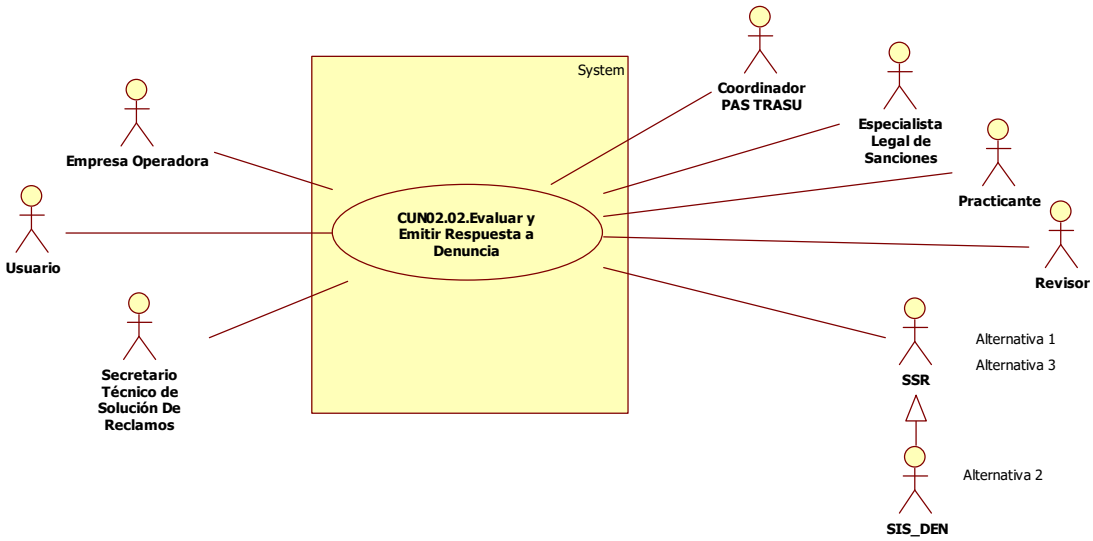
CUN P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias

Actores:

Actores	Descripción
Especialista Legal de Sanciones	Especialista Legal, que elabora cartas a las empresas y usuarios. Asimismo, elabora y modifica memorando de consulta interna.
Practicantes	Encargados de apoyar en las labores administrativas, legales y documentales de acuerdo al área en que están asignados. En el caso de la evaluación y emisión de respuesta a denuncias, analizar y redactan las cartas pero no pueden visarlas.
Revisor	Encargado de la revisión de documentación que será presentada a los involucrados, generalmente esta a cargo de la revisión de la documentación redactada por los practicantes. Puede ser el Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU	Responsable de la revisión y aprobación ded las cartas dirigidas a las empresas y usuarios, así como los memorandos de consulta interna.
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Responsable de la revisión, aprobación y firma de las cartas dirigidas a las empresas y usuarios, así como los memorandos de consulta interna.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) y Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUS02.02. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias.	Proceso cuyo alcance es verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario


System
Empresa Operadora
Usuario
Secretario Técnico de Solución De Reclamos
CUN02.02.Evaluar y Emitir Respuesta a Denuncia
Coordinador PAS TRASU
Especialista Legal de Sanciones
Practicante
Revisor
SSR
Alternativa 1
Alternativa 3
Alternativa 2
SIS_DEN

ID - Nombre:	P02.2.Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncia		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Empresa Operadora 2. Usuario 3. Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Actores Secundarios:	1. Especialista Legal de Sanciones 2. Practicantes 3. Revisor 4. Coordinador PAS TRASU 5. SSR (Alternativa 1,3) SIS_DEN (Alternativa 2)	
Descripción:	Desde la recepción de la documentación del caso hasta la notificación de la carta al usuario			
Inicializador:	El proceso se inicia al recepcionar la información referente a denuncias, en el proceso (P01.01. Recepción de Documentación). P02.1 Análisis, emisión y cumplimiento de resoluciones.			
Pre condiciones:	Debe verificarse que la documentación remitida por el usuario corresponda a una denuncia.			
Post condiciones:	Cierre de la denuncia por cumplimiento o sustento de inejecutabilidad o inicio de un PAS.			
Flujo normal:	El proceso de Evaluar y Emitir Respuesta a Denuncia, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción de Información 2. Asignación y Análisis 3. Apertura o Reapertura de Denuncia y Requerimiento de Información complementaria 4. Revisión de la carta de respuesta de la EO			
	1. Recepción de Información Se reciben denuncias desde el proceso (P01.1. Recepción de Documentación) o de un Proveído de anulación de expediente (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones).			
	2. Asignación y Análisis La asignación es automática y se desarrolla de acuerdo a reglas de negocio (tipo de denuncia, empresa operadora, tipo de incumplimiento). El Especialista Legal de Sanciones, revisa y determina: 1. Si No procede, se informa al solicitante el motivo y si el caso fue derivado a la DAPU (Por carta o correo). 2. Si procede, se apertura el expediente de denuncia			
	3. Apertura o Reapertura de Denuncia y Requerimiento de Información Complementaria			

ID - Nombre:	P02.2.Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncia		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	

Se apertura en el sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Denuncias (SIS_DEN) (Alternativa 2) y se comienza a analizar la información, y se envía un mensaje de correo al usuario solicitante indicando que se ha abierto la denuncia.

Cuando se recibe documentación adicional de una denuncia, y si esta denuncia no está cerrada, el Especialista Legal/Practicante, puede enviar esta documentación para que la empresa operadora la revise y emita sus descargos y respuesta.

Si la denuncia se encuentra cerrada y si la Documentación Adicional requiere su reapertura, el Especialista Legal/Practicante, analizará si es necesaria su reapertura en sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Denuncias (SIS_DEN).

Si corresponde reaperturar la denuncia el Especialista Legal/Practicante determinará si corresponde trasladar información a la Empresa Operadora. En caso no se reapertura la denuncia, el Especialista Legal reitera al usuario el cierre de la denuncia y le informa la derivación de su caso a la DAPU, de corresponder.

Si se apertura la denuncia, se presentan las siguientes situaciones:

- El Especialista Legal/Practicante, revisa si la denuncia es por un caso nuevo, para lo cual solicitara documentación adicional a la Empresa Operadora.

- Si la denuncia es por incumplimiento de resolución de primera instancia, SAR, SARA o SAP, se solicitará información a la empresa operadora

- Si es un caso resuelto por el TRASU y la Empresa Operador informó en la carta de cumplimiento que efectuó el cumplimiento o que se encuentra imposibilitado de cumplir, se genera carta al usuario indicando dicha situación.

- Si la denuncia es por incumplimiento de resolución del TRASU:

  i. Si se cuenta con carta de cumplimiento y la empresa operadora ejecutó lo ordenado por el TRASU o sustenta su imposibilidad, se genera carta de cierre al usuario indicando dicha situación.
  ii. Si se cuenta con carta de cumplimiento, pero la empresa operadora no acredita el cumplimiento, se solicitará información a la empresa operadora.
  iii. Si la empresa operadora no ha remitido carta de cumplimiento, se genera carta de cierre al usuario informando la evaluación de un PAS

El especialista legal / practicante registra el sentido de la evaluación el cual puede ser cumplió, incumplió o inejecutable. En caso se haya registrado el incumplimiento el especialista legal / practicante ingresa

	la fecha de infracción Los tipos de cartas utilizadas son: 1. Carta a la empresa operadora requiriendo información 2. Carta a la empresa operadora trasladando la información del usuario. 3. Carta al usuario reiterando el cierre de la denuncia 4. Carta informando cita 5. Carta al usuario informando el cumplimiento / inejecutabilidad de la resolución 6. Carta al usuario informando que se evaluará un PAS 7. Carta a la empresa operadora reiterando la solicitud de información de cumplimiento 8. Carta al usuario indicando que la denuncia no procede Si el Revisor aprueba la carta, la visa y pasa al Coordinador PAS TRASU. El Coordinador PAS TRASU la revisa y está conforme visa la carta y la envía a la bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos para que la apruebe y la firme, toda esta verificación se realiza en sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Denuncias (SIS_DEN). Si el Secretario Técnico la revisa y está conforme, se firma la carta y pasa al proceso (P03.01. Notificación de las resoluciones y otros documentos)
	4. Revisión de la carta de respuesta de la EO Si la empresa operadora responde a la carta, se verifica la información enviada donde se pueden dar los siguientes casos: - Elaborar memorando de consulta interna - Si la empresa operadora no responde la carta, el Especialista legal determina y registra si corresponde o no reiterar la solicitud de cumplimiento. - Si la empresa operadora envió la información, se analiza lo enviado - Si se demuestra cumplimiento, se envía carta de respuesta al usuario informando el cumplimiento - Si no se puede ejecutar lo resuelto por el Tribunal, también se le informa al usuario la inejecutabilidad. - Si se demuestra incumplimiento, se envía carta de respuesta al usuario informando que se evaluará un posible PAS: En todos los casos, el Especialista Legal/Practicante elabora la carta de respuesta al usuario y pasa por las revisiones del Revisor, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico. El especialista legal y el Coordinador PAS TRASU visan la carta, el

ID - Nombre:	P02.2.Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncia		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	Secretario Técnico la firma. Si la respuesta de la carta de la empresa operadora es una respuesta parcial, el especialista puede solicitar una carta reiterativa (1 sola vez), cuya redacción pasa por los controles de revisión. En caso no se responda, se notifica al usuario que se evaluara un PAS, registrando la fecha de infracción y los datos del incumplimiento en el sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Denuncias (SIS_DEN), indicando en una carta al usuario sobre el PAS para esa EO. El proceso termina informando al usuario acerca de los resultados y la evaluación (P03.01. Notificación de las resoluciones y otros documentos).			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Solo se puede reiterar una carta 1 sola vez. **RN02:** En caso la empresa operadora no responda carta trasladando información del usuario, no se le enviará una carta reiterativa. **RN03:** Las EO cuentan con el plazo normado de 15 días hábiles desde la notificación de la resolución del TRASU para acreditar el cumplimiento de la resolución. **EX03:** No existe excepción. Salvo, cambio normativo. **RN04:** Únicamente el Especialista Legal de Sanciones aplica el visto electrónico a las cartas y memorandos que elabora, los practicantes no aplican visto electrónico. **RN05:** Se debe ingresar respuesta a memorando de consulta interna al recibir la respuesta. **RN06:** Desarrollar la cita el día programado. **EX06:** No existe excepción. Salvo que el usuario solicite la reprogramación de la cita. **RN07:** Para citas presenciales: Todos los participantes deben firmar el acta. Para citas virtuales: Sólo el Coordinador PAS o su reemplazante debe firmar el acta. **RN08:** Las EO cuentan con el plazo normado de 15 días desde la notificación de la resolución del TRASU para acreditar el cumplimiento de la resolución. **EX08:** No existe excepción. Salvo, cambio normativo. **RN09:** En caso la empresa operadora no responda a la carta trasladando la información del usuario, no se le enviará una carta reiterativa **RN10:** Sólo se reitera la solicitud de información de cumplimiento una vez para los casos en que la EO no responda la solicitud o responda pero			

ID - Nombre:	P02.2.Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncia		Versión:	7.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	no demuestre el cumplimiento cabal. **RN11:** La respuesta al memorando de consulta interna se registra en el día en que se recibe.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P02.3. Revisión de Casos Especiales

(Alternativa 3)

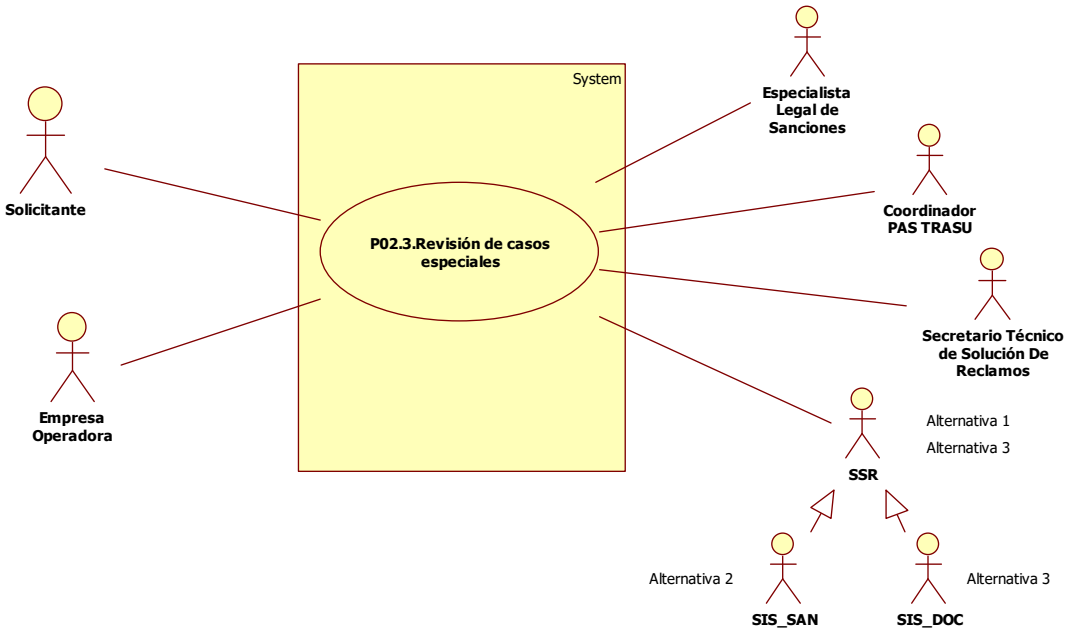
CUN P02.3. Revisión de casos especiales

Actores:

Actores	Descripción
Solicitante	Persona natural o jurídca que presente un caso referido a un reclamo de usuario donde podría existir una supuesta infracción por parte de una empresa operadora.
Empresa Operadora (EO)	Empresa que ofrece el servicio público de telecomunicaciones.
Especialista Legal de Sanciones	Responsable de la elaboración de los informes de evaluación y verificación de infracciones.
Coordinador PAS TRASU	Responsable de la revisión de informes de evaluación y verificación de infracciones.
Secretario Técnico de Solución De Reclamos	Responsable de la aprobación de informes, que serán materia de PAS.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.
Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de Gestión Documental.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P02.3.Revisión de casos especiales	Proceso cuyo alcance, es la revisión de casos especiales requeridos por un solicitante (entidad, usuario o funcionario del OSIPTEL), a fin de determinar si el caso reportado constituye una infracción administrativa, y un proceso administrativo sancionador en OSIPTEL.


System
Solicitante
Empresa Operadora
P02.3.Revisión de casos especiales
Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU
Secretario Técnico de Solución De Reclamos
SSR
Alternativa 1
Alternativa 3
Alternativa 2
Alternativa 3
SIS_SAN
SIS_DOC

ID - Nombre :	P02.3.Revisión de Casos Especiales		Versión: 5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Solicitante 2. Empresa Operadora	Actores Secundarios:	1. Especialista Legal de Sanciones 2. Coordinador PAS TRASU 3. Secretario Técnico de Solución de Reclamos 4. SIS_DOC (Alternativa 3) 5. SSR (Alternativa 1,3), SIS_SAN (Alternativa 2)
Descripción:	Este proceso está relacionado con todos los casos que han sido presentados por el solicitante referidos a un reclamo de usuario donde podría existir una supuesta infracción por parte de una empresa operadora. La documentación puede ingresar por mesa de partes del OSIPTEL o derivada a través de un personal de OSIPTEL		
Inicializador:	El Proceso se inicia cuando el solicitante requiere la revisión un caso especial referente a una presunta infracción del procedimiento de reclamos.		
Pre condiciones:	La documentación debe ser solicitada por el solicitante (Entidad, usuario o funcionario del OSIPTEL).		
Post condiciones :	Se revisa el pedido del caso especial y se toma cualquiera de las siguientes acciones directas: 1. Se rechaza la solicitud del caso 2. Se acepta, se analiza y se determina que no constituye una infracción administrativa 3. Se acepta, se analiza y se determina que constituye una posible infracción administrativa y se deriva la información para proceder con el PAS.		
Flujo normal:	El proceso de CUN02.03.Revisar Casos Especiales, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepcionar documentación 2. Evaluación del Caso 3. Elaborar carta (Carta de requerimiento, carta reiterativa y carta de respuesta a solicitud de prórroga) 4. Evaluar respuesta de la EO ~~5.~~ Indicar si el caso especial constituye o no una infracción administrativa		
	1. Recepcionar documentación La documentación puede ingresar a través de Mesa de Partes (P01.1.Recepción de Documentación) o derivada a través de un personal de OSIPTEL de alguna área interna.		

ID - Nombre :	P02.3.Revisión de Casos Especiales		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	2. Evaluación del Caso Al llegar la documentación será derivada a un Especialista Legal de Sanciones, quien se encargará de evaluar el pedido. Si el caso no procede, se responderá al solicitante y se dará por terminado el caso. En caso contrario, si procede, el Especialista Legal de Sanciones apertura el caso especial en el Sistema. Seguir el Flujo Alternativo 3. En ambos casos, se responde la atención del caso al solicitante por el medio que fue recibido.			
	3. Elaborar carta (Carta de requerimiento, carta reiterativa y carta de respuesta a solicitud de prórroga) Se procede a elaborar una carta de requerimiento de información, reiterativa o de respuesta a solicitud de prórroga en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) o (Sistema de Gestión Documentaria (SIS_DOC), Alternativa 3), dirigida a la EO La carta de requerimiento es revisada por el Coordinar PAS TRASU, y si encuentra alguna inconformidad, este puede actualizar el contenido de la carta, y enviar el documento actualizado para firma o también puede rechazar, seleccionando el motivo y detallando las observaciones, las cuales deberán ser subsanadas por el Especialista Legal de Sanciones. Si la carta está conforme, es aprobada y visada. Seguidamente, la carta aprobada por el Coordinador PAS TRASU, será enviada al Secretario Técnico de Solución de Reclamos, quien a su vez revisa la carta, si encuentra alguna inconformidad, este puede actualizar el contenido de la carta, y firmar el documento actualizado o también puede rechazar, seleccionando el motivo y detallando las observaciones En caso que la carta sea aprobada por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos, la firma digitalmente y la complementa con un sello de tiempo, para que sea notificada a la EO a través del proceso (P03.1.Notificación de Resoluciones y otros documentos). La EO tiene como plazo cinco (5) días hábiles para contestar la carta de requerimiento o el tiempo que se le haya asignado de prórroga. Seguir la actividad 4.			
	4. Evaluar respuesta de la EO La EO debe responder el requerimiento a través del proceso (P01.1.Recepción de Documentación). Pueden darse cuatro (4) tipos de situaciones: 1. La EO No responda la carta de requerimiento. 2. La EO solicita una prórroga a la solicitud de información. 3. La EO responda de manera parcial al requerimiento, por lo tanto no sustenta lo solicitado.			

ID - Nombre :	P02.3.Revisión de Casos Especiales		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	4. La EO responda el requerimiento de información para proceder a evaluar una infracción. El especialista Legal, procederá correspondientemente a la situación presentada; es decir: 1. Se redacta una carta reiterativa (Solo se puede reiterar una (1) sola vez) 2. Se responde a la prórroga solicitada por la EO, indicando el tiempo de ampliación (días hábiles). 3. Se reitera el pedido, indicando con mayor precisión y detalle la solicitud de requerimiento de información. (Solo se puede reiterar una (1) sola vez) Se continúa con la actividad 5.			
	5. Indicar si el caso especial constituye o no una infracción administrativa Una vez que la EO haya respondido el requerimiento de información, el Especialista Legal de sanciones, evaluará si corresponde a una infracción, presentándose las siguientes situaciones: 1. El caso corresponde a una infracción Se derivará toda la documentación, al proceso (P04.2.Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia), para proceder con las sanciones correspondientes. 2. El caso No corresponde a una infracción El Especialista Legal responderá al solicitante mediante carta el resultado del análisis y su correspondiente sustento.			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** El Plazo que tiene una EO para responder una carta de requerimiento de información por un caso especial es de cinco (5) días hábiles. **EX01:** No existe excepción. A menos que el caso del usuario sea complejo o contenga gran cantidad de expedientes. **RN02:** Solo se puede enviar una carta reiterativa a una EO. **RN03:** Sólo se envía la carta de reiteración por una única vez; ya sea porque la EO no respondió o porque respondió parcialmente.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P02.4. Elaboración del Acta de Sesión

(Alternativa 3)

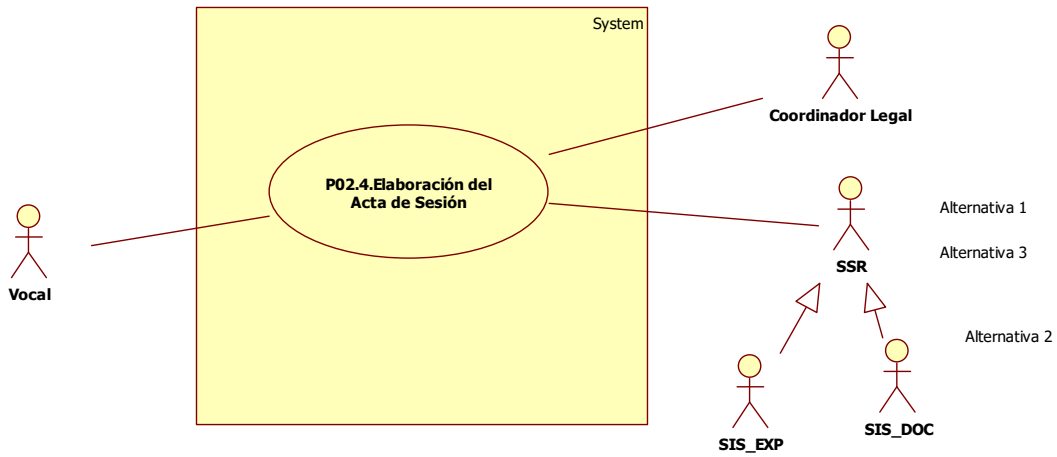
CUN P02.4. Elaboración de Actas de Sesión

Actores:

Actores	Descripción
Coordinador Legal	. Encargado de generar y revisar el acta de sesión, identificar errores y acciones a seguir. Asimismo, visa el acta de sesión..
Vocal	. Profesional (titular o miembro) de una Sala Unipersonal o Sala Colegiada encargado de revisar y firmar el acta de sesión.
Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.
Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de gestión documental.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P02.4.Elaboración del Acta de Sesión.	Proceso para la elaboración del acta de sesión del día. Un Acta del día contiene entre uno a muchos proyectos de resolución o proveídos de anulación de resolución firmados en el día.



ID - Nombre:	P02.4.Elaboración del Acta de Sesión		Versión: 5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021
Actores principales:	1. Vocal	Actores Secundarios:	1. Coordinador Legal 2. SSR (Alternativa 1,3) SIS_EXP (Alternativa 2) 3. SIS_DOC
Descripción:	El proceso describe las actividades referentes a la elaboración del acta de sesión que se genera al final del día de sesión, para que esta pueda ser revisada, aprobada y firmada por el vocal(es) asignado(s).		
Inicializador:	Se debe haber ejecutado el proceso (P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones), donde la sala debe haber firmado proyectos de resolución y/o proveídos de anulación de resolución durante un día de sesión.		
Pre condiciones:	Se debe tener las resoluciones y/o los proveídos de anulación de resoluciones firmadas en la sesión para proceder a elaborar el acta en el (Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3).		
Post condiciones :	El Acta de Sesión debe estar redactada y registrada en el (Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3) con la aprobación y firma del Vocal(es) asignados.		
Flujo normal:	El proceso de Elaboración de Acta de Sesión, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción de Resoluciones y Proveídos de Anulación de Resolución firmados del día 2. Generación del acta 3. Revisión del Acta 4. Aprobación y firma		
	1. Recepción de Resoluciones del día Al final del día, el Coordinador legal, deberá revisar las resoluciones y proveídos de anulación de resolución que se hayan firmado en la sesión y que se encuentran registradas en el (Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3), para empezar a elaborar el acta respectiva con el formato y la redacción establecida.		
	2. Generación del acta El acta es generada por el Coordinador Legal, revisando tanto su forma como contenido. De encontrar errores, identifica el tipo de error y las acciones a seguir. Asimismo, puede efectuar modificaciones en lo que respecta los reclamos registrados y los sentidos de los mismos. En el caso de las Salas Colegiadas, podría existir un voto singular o en discordia, los cuales deben quedar registrados en el acta correspondiente. Si el coordinador concluye el acta y esta se encuentra elaborada		

ID - Nombre:	P02.4.Elaboración del Acta de Sesión		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	correctamente (en contenido y forma), procede a firmarla digitalmente y complementándola con el sello de tiempo para enviarla a la bandeja del Vocal(es), para su revisión y aprobación final, en el (Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3).			
	3. Revisión del acta El Vocal asignado a la Sala Unipersonal o Sala Colegiada, recibe el acta en su bandeja y procederá a revisarla para verificar su contenido. Si se encuentra alguna inconformidad en el acta, la rechaza, registrando las observaciones en el sistema, devolviéndola al Coordinador Legal para que subsane los puntos indicados en las observaciones. Si el acta se encuentra conforme tanto en forma y contenido, se procederá a aprobarla y firmarla. Si se trata de una Sala Colegiada, el acta es firmada por los vocales que la conforman.			
	4. Aprobación y firma El Vocal(es), aprueba(n) y firma(n) el acta del día de manera digital y la complementan con el sello de tiempo, quedando registrado en el (Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) o Sistema de expedientes (SIS_EXP) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3).			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** El Vocal(es) podrá (n) firmar el acta de sesión a más tardar en la siguiente sesión programada. EX01: No existe excepción. Salvo motivo justificado de fuerza mayor, acreditado por el vocal, el acta podrá ser firmada en la siguiente sesión en la que participe el vocal que firmó las resoluciones. **RN02:** La generación del acta de sesión se realiza al final del día. **RN03:** El Vocal podrá firmar el acta de sesión a más tardar en la siguiente sesión programada En el caso de una sala colegiada, el acta la firman los 3 vocales a más tardar en la siguiente sesión programada. **EX03:** No existe excepción. Salvo: <u>Si es unipersonal</u>: - En caso de motivo justificado de fuerza mayor, acreditado por el vocal, el acta podrá ser firmada en la siguiente sesión en la que participe el vocal que firmó las resoluciones. <u>Si es colegiada</u>: - En caso de motivo justificado o fuerza mayor, acreditado por un vocal, el acta se guarda para que se firme en la siguiente sesión en la que participe nuevamente este vocal en la sala colegiada.			

ID - Nombre:	P02.4.Elaboración del Acta de Sesión		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	- Se puede dar el caso que en la fecha de sesión sólo asistan 2 vocales, en ese caso , el acta se firma sólo por estos dos vocales - Se puede dar el caso que se designe al presidente de sala colegiada la firma de las actas, en ese caso sólo es firmada por el presidente. **RN04:** El ID del proceso del acta de sesión se crea al final del día de sesión. **RN05:** Se revisa si existen votos en discordia o singular, los mismos que deben quedar registrados en el acta. **RN06:** El acta de la Sala Colegiada es firmada por los 3 vocales. **EX06:** No existe excepción. Salvo: - Se puede dar el caso que en la fecha de sesión sólo asistan 2 vocales, en ese caso , el acta se firma sólo por estos dos vocales - Se puede dar el caso que se designe al presidente de sala colegiada la firma de las actas, en ese caso sólo es firmada por el presidente. **RN07:** En caso de Sala colegiada, se debe actualizar el estado del proceso, una vez que ha sido firmado por los tres vocales. **EX07:** No existe excepción. Salvo: - Si en sesión sólo asistieron 2 vocales, el estado se actualiza una vez firmados por los dos vocales. - En caso de motivo justificado o fuerza mayor, acreditado por un vocal, el acta se guarda para que se actualice en la siguiente sesión en la que participe nuevamente este vocal en la sala colegiada y firme dicha acta.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos

(Alternativa 3)

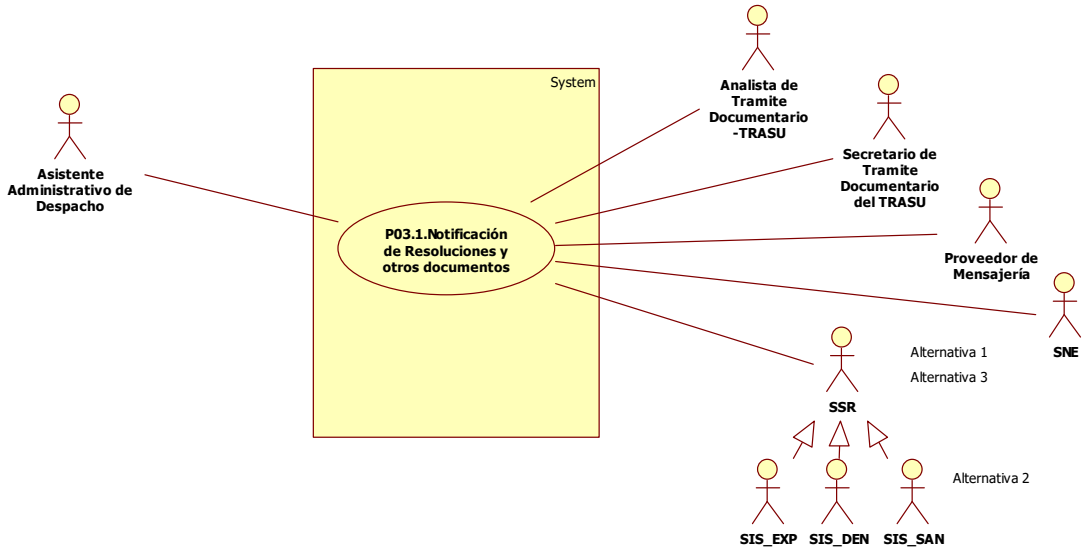
CUN P03.1. Notificación de las resoluciones y otros documentos

Actores:

Actores	Descripción
Analista de Tramite Documentario del TRASU	Encargado de gestionar las solicitudes de notificacion inválida con el Proveedor de Mensajeria y las notificaciones que se publicarán por Edicto.
Asistente Administrativo de Despacho	Encargado de preparar, confirmar y entregar la documentación física a notificar con el proveedor de Mensajería; así como de recepcionar y verificar las constancias de notificación física.
Proveedor de Servicio de Mensajería	Encargado de notificar los documentos físicos a las direcciones de domicilio registradas por los involucrados.
Secretaria de Tramite Documentario del TRASU	Encargado de gestionar las nuevas direcciones a notificar cuyas resoluciones fueron infructuosas y deben agotarse las vias de notificacion.
Sistema de Notificaciones Electrónicas (SNE)	Programa informático, dedicado exclusivamente al envío de notificaciones de manera electrónica entre STSR-TRASU y los involucrados.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) y Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P03.1.Notificación de Resoluciones y otros documentos	Proceso cuyo alcance es notificar las resoluciones y otros documentos, según el tipo de notificacion (fisica o electrónica) a las partes involucradas del procedimiento (Empresas Operdoras y Usuario)


System
Asistente Administrativo de Despacho
P03.1.Notificación de Resoluciones y otros documentos
Analista de Tramite Documentario -TRASU
Secretario de Tramite Documentario del TRASU
Proveedor de Mensajería
SNE
SSR
Alternativa 1
Alternativa 3
Alternativa 2
SIS_EXP
SIS_DEN
SIS_SAN

ID - Nombre:	P03.1.Notificar Resoluciones y Otros Documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Asistente Administrativo de Despacho	Actores Secundarios:	1. Analista de Tramite Documentario del TRASU 2. Secretaria de Tramite Documentario del TRASU 3. Proveedor de Mensajería 4. SNE 5. SSR (Alternativa 1,3) SIS_EXP, SIS_DEN, SIS_SAN (Alternativa 2)	
Descripción:	Este proceso será utilizado para la gestión de las notificaciones físicas o electrónicas que se envían a las Empresas Operadoras y Usuarios, que son las partes involucradas de un determinado tramite de reclamo y que deben ser comunicados de cualquier acción que la STSR-TRASU esté tomando con respecto a su proceso. Inicialmente, el sistema recibirá, según el tipo de notificación, las resoluciones y otros documentos que se encuentran firmadas digitalmente. Seguidamente se enviarán los documentos a los correos de buzón electrónico autorizados por las partes y/o confirmaran el despacho físico que deberá ser preparado y entregado al Proveedor de Mensajería. De manera electrónica, a través de la interconexión entre el sistema y el Proveedor de Mensajería, se transfiere los datos y documentos que corresponden a los cargos de recepción física o cartas notificadas. Dicha documentación recibida será firmada digitalmente en el sistema. Dependiendo del resultado de la notificación y del tipo de documento a notificar, tendremos una notificación exitosa o infructuosa; en caso sea esta última, y de corresponder, se agotaran las vías de notificación. . En caso no pueda concretarse, se gestionará la publicación de un edicto en el diario contratado. Asimismo, dependiendo del tipo de documento notificado, el estado de la notificación (Documento Notificado o Documento Finalizado) y si existe o no documentación en trámite o posterior atendida o pendiente de atención; el sistema creara una solicitud de índice digital o una solicitud de índice digital de cuaderno auxiliar.			
Inicializador:	El proceso se ejecuta cuando previamente se ha ejecutado los siguientes procesos y generan documentos que tienen que ser notificados a los involucrados: P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)			

ID - Nombre:	P03.1.Notificar Resoluciones y Otros Documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Pre condiciones:	Se debe haber generado algún tipo de documento que sea necesario notificar a los involucrados para que se encuentren informados de las acciones que la STSR-TRASU ha realizado, sean estas administrativas o resolutivas. Los documentos se clasifican en: 1. Resoluciones 2. Proveídos de anulación de expediente 3. Proveídos de encauzamiento 4. Cartas a Empresas Operadoras 5. Cartas a Usuarios			
Post condiciones:	Se han ejecutado las notificaciones electrónicas Se ha generado un cargo de notificación física para las resoluciones. Se han registrado de forma manual o automática, los datos de los documentos a notificar (física o electrónica) en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2). Se han cargado las constancias de la notificación (envío y recepción) al expediente electrónico. El Proveedor de Mensajería transfiere los datos y documentos de la notificación física al Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2). Se han firmado digitalmente los documentos transferidos por el Proveedor de Mensajería Se ha gestionado las solicitudes de notificación inválida para que el proveedor de mensajería subsane el error identificado en el cargo de recepción de la notificación física. Se han habilitado las vías de notificación, para las notificaciones cuyo resultado fue infructuoso. Se ha notificado físicamente a las nuevas direcciones, de corresponder. Se ha gestionado y publicado por edicto las resoluciones, cuyas notificaciones fueron infructuosas y se agotaron las vías de notificación. Se ha cargado el PDF digital del edicto en el expediente electrónico correspondiente. Se han registrado de forma manual o automática, los datos de los documentos notificados (física o electrónica) en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2). Se han actualizado los estados de la notificación: - Para documentos con solicitud de notificación invalida: Documento por despachar - Para documentos físicos preparados y entregados al proveedor de Mensajería: Documento Despachado - Para documentos a notificar electrónicamente y que no cuentan con notificación electrónica una vez vencido el plazo de recepción: Notificación Electrónica Infructuosa - Para documentos que cuenten con fecha de notificación completa: Documento Notificado			

<table>
<tr><td>ID - Nombre:</td><td colspan="2">P03.1.Notificar Resoluciones y Otros Documentos</td><td>Versión:</td><td>6.00</td></tr>
<tr><td>Creado por:</td><td>BDO</td><td>Fecha de creación:</td><td colspan="2">22/04/2021</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4">- Para documentos con notificación infructuosa y que no agotaran vías de notificación: Documento Finalizado
- Para documentos con notificación infructuosa y existe dirección alterna a notificar: Documento por Notificar
- Para documentos con notificación infructuosa y no existe direcciona alterna a notificar: Documento por Publicar Edicto

Se ha creado la solicitud de índice digital o solicitud de índice digital de cuaderno auxiliar, según las validaciones para generación de índice.</td></tr>
<tr><td>Flujo normal:</td><td colspan="4">El proceso de P03.1.Notificación de Resoluciones y otros documentoss, consta de las principales actividades que se detallan a continuación:

1. Recepcionar resoluciones y otros documentos pendientes de despacho.
2. Despachar documentación física.
3. Revisión de recepción de notificaciones.
4. Agotar vías de notificación y Publicación de edicto.</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4">1. Recepcionar resoluciones y otros documentos pendientes de despacho

El sistema recepciona los documentos a notificar y deriva automáticamente a las bandejas de Notificaciones Físicas y Notificaciones electrónicas. En cada bandeja existe la siguiente información: Tipo de documento, destinatario (Empresa Operadora o Usuario), entre otros.

Los tipos de documentos pueden ser:

• Resoluciones
• Proveídos de anulación de expediente
• Proveídos de Encauzamiento
• Cartas a Empresa Operadora
• Cartas a Usuarios

Cada resolución de apelación y queja, proveído de anulación de expediente y proveído de encauzamiento se notifica a las dos partes del procedimiento: EO y usuario. En casos de portabilidad tenemos una EO adicional.

La resolución del procedimiento sancionador se notifica a la empresa operadora involucrada.

Existen dos formas de notificar:

De manera electrónica (Bandeja de Notificación electrónica)
Se realiza de forma automática a través de medios electrónicos en el buzón de correo electrónico autorizado por la Empresa Operadora o usuario.

Asimismo, todas las constancias de la notificación electrónica</td></tr>
</table>

	(correo de envío de la notificación y/o correo de recepción de la notificación) deben adjuntarse automáticamente al expediente electrónico. Además, el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2), registra de forma automática las fechas y horas de notificación electrónica EO/Usuario (envío y recepción). El Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2), actualiza el estado de la notificación a "Documento Notificado", siempre y cuando el documento cuente con fecha y hora de notificación completa (tanto para EO y Usuario). Además, guarda la fecha y hora de recepción, en el momento en el que se confirma la notificación electrónica. El sistema, cumplido el plazo de recepción de la notificación, deriva las documentos por notificar a la bandeja de "Notificación Física", como una "Notificación electrónica infructuosa", registrando la fecha de envío. El sistema debe validar si corresponde crear la solicitud de índice digital del expediente o una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar. De manera física (Bandeja de Notificación Física) Se realiza, cuando el involucrado ha indicado que quiere recibir los documentos de manera física.
	2. Despachar documentación física Los documentos a notificarse de manera física son derivados a la bandeja del Asistente Administrativo de Despacho. En el caso de resoluciones y proveídos de anulación de expedientes y proveídos de encauzamiento, el sistema genera de manera automática el cargo de notificación. Revisa las bandejas de despacho en su bandeja del Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2), imprime de forma automática los documentos a notificar y cargos, y confirma el despacho registrando la fecha y hora de despacho respectivo. El Asistente administrativo de despacho ordena los documentos y los entrega al Proveedor de Servicio de Mensajería, quien entregará a los involucrados la Notificación. El plazo establecido para la entrega, depende del tiempo que se ha establecido en el contrato de servicio entre el Proveedor y OSIPTEL.

ID - Nombre:	P03.1.Notificar Resoluciones y Otros Documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	3. Revisión de recepción de notificaciones El proveedor transfiere los datos y documentos, producto de las notificaciones realizadas, al Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), Sistema de Denuncias (SIS_DEN), Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2), a través del sistema interconectado. Asimismo, los devuelve de forma física. De manera electrónica: Se firmarán digitalmente los documentos transferidos por el Proveedor. Y, aleatoriamente, se ingresará a la bandeja Notificaciones del proveedor y verificará los datos y documentos transferidos. De manera física: El Asistente administrativo recibe y verifica las constancias de notificación física. Si hubiera incidencias, registra las observaciones y coordina la subsanación de las mismas con el Proveedor en el Sistema. Si no existieran incidencias, los cargos físicos se enviarán al archivo. Proceso (CUN05.01 Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico). Además, si la notificación corresponde a una Resolución de trámite, el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1 y 3) o Sistema de Expediente (SIS_EXP), (Alternativa 2), alerta al Asistente Legal y se ejecuta el proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones) Los resultados de la notificación pueden ser Exitosos o Infructuosos, en este último caso deberá agotarse las vías de notificación. El sistema debe validar si corresponde crear la solicitud de índice digital del expediente o una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar.			
	4. Agotar vías de notificación y Publicación de edicto En caso la notificación haya sido infructuosa, la secretaria de trámite documentario del TRASU, agota las vías de notificación en el caso de notificación de resoluciones, ejecutando en el sistema la consulta según corresponda. - Consulta RENIEC o SUNAT - Consulta dirección de facturación o instalación Del resultado de la consulta, si se ubica nueva dirección para notificar, en el Sistema se registrará la misma, para que se vuelva a despachar de forma física.			

ID - Nombre:	P03.1.Notificar Resoluciones y Otros Documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	Para los casos donde la dirección de facturación o instalación sean diferentes, el sistema seleccionara como primera dirección a notificar la de instalación. En caso se hayan agotado las vías de notificación y no se haya efectuado la misma, el sistema consolida automáticamente los expedientes y los deriva para su gestión y publicación por edicto, en el diario contratado. Luego de la publicación se registra el número de edicto y la fecha de publicación; asimismo carga el archivo PDF digital del edicto en el sistema. Ello, se autocompletará de forma automáticamente en los documentos publicados por edicto que corresponda. Finalmente, para las resoluciones de trámite notificadas, se derivará al proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones) El sistema debe validar si corresponde crear la solicitud de índice digital del expediente o una solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar.			
Excepciones:	-			
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Si no se recibe respuesta a la notificación electrónica (transcurridos dos días hábiles), de acuerdo a la norma, se procede con la notificación física. **RN02:** Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que correspondan, en el caso de resoluciones. **RN03:** Para las resoluciones, se debe imprimir 1 cargo de recepción física y una copia de la resolución. **RN04:** El proveedor de Mensajería deberá transferir los datos y documentos requeridos. El plazo de notificación y devolución por servicio (Local y Nacional) será el estipulado en el contrato. **EX04:** No existe excepción. Salvo que existan incidencias justificas en la ejecucion, las mismas que deberan ser informadas al OSIPTEL según contrato. **RN05:** En caso exista dirección de instalación y dirección de facturación, el sistema debe elegir la dirección de instalación para la notificación. **RN06:** Luego de 5 días hábiles a partir de su publicación, se deriva la resolución de trámite. **RN07:** La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. La solicitud del índice digital del cuaderno auxiliar de un expediente de Apelación y Queja se creará luego de que la respuesta a la			

ID - Nombre:	P03.1.Notificar Resoluciones y Otros Documentos		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	documentación adicional posterior haya sido atendida y notificada y de validar que no exista otra documentación adicional posterior para atención y notificación. **RN08:** La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. La solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar de un Expediente de Sanciones se creará cuando se haya atendido la documentación adicional posterior del expediente de sanciones. **RN09:** Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que correspondan. **EX09:** No existe excepción. Salvo, en el caso de los proveidos de encauzamiento, proveidos de anulación y cartas. **RN10:** El plazo para la publicación por edicto es de 1 a 7 días hábiles. **EX10:** No existe excepción. Salvo que se modifique los terminos del contrato.			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P04.1. Elaboración de informes de Evaluación y Verificación

(Alternativa 3)

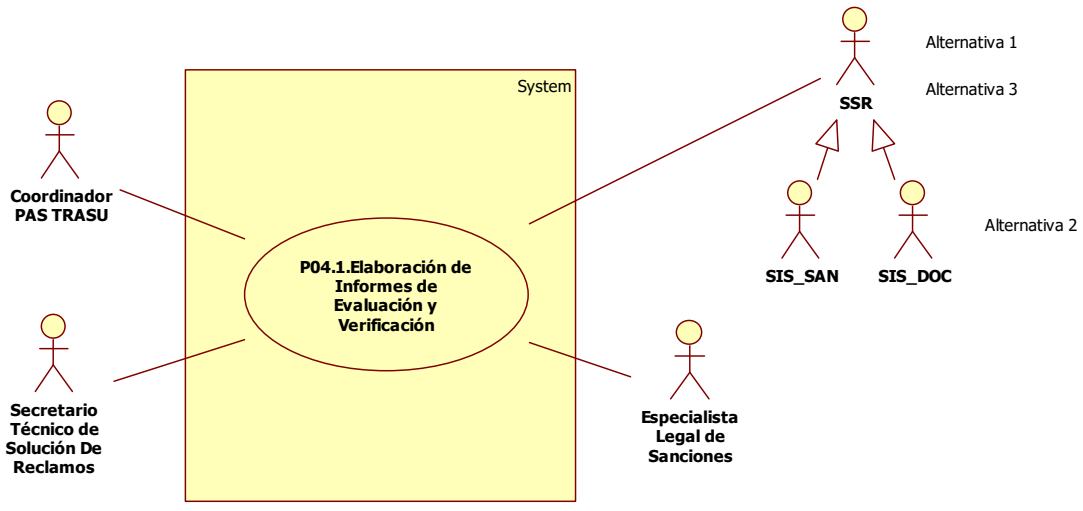
CUN P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación

Actores:

Actores	Descripción
Coordinador PAS TRASU	Responsable de la revisión y aprobación de informes.
Secretario Técnico de Solución De Reclamos	Responsable de la revisión y aprobación de informes
Especialista Legal de Sanciones	Responsable de la elaboración de los informes de evaluación y verificación.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de elaboración de informes y PAS.
1. Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de gestión documental.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUN04.01.Elaborar Informes de Evaluación y Verificación	Proceso cuyo alcance es la generación de informes para la toma de acciones correctivas o sancionadoras.



ID - Nombre:	CUN P04.1.Elaborar Informes de Evaluación y Verificación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Coordinador PAS TRASU 2. Secretario Técnico de Solución De Reclamos	Actores Secundarios:	1. Especialista Legal de Sanciones 2. SSR (Alternativa 1,3) SIS_SAN (Alternativa 2) 3. SIS_DOC	
Descripción:	El proceso de Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación, se ejecuta a demanda de manera periódica a criterio de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, creando una muestra o base de datos de apelaciones, quejas, denuncias. El proceso está compuesto de una serie de actividades como la selección del tipo de informe, la extracción de datos y la revisión de los resultados obtenidos. Si es aprobado el informe sirve como sustento para iniciar un proceso administrativo sancionador (PAS). Para el caso de medidas correctivas se analiza el cumplimiento de la medida correctiva ordenada por una resolución proveniente de un PAS por parte de las empresas operadoras			
Inicializador:	El proceso se inicia a demanda, generando cualquier de estos informes: ▪ Informe de infracciones al procedimiento (Queja) ▪ Informe de evaluación de cumplimiento ▪ Informe de cumplimiento de medidas correctivas ▪ Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias			
Pre condiciones:	CUN P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias CUN P04.2. Imponer Sanciones del TRASU CUN P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones			
Post condiciones :	Se ha generado un informe que servirá para tomar acciones sancionadoras, y se utilizará en el proceso P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)			
Flujo normal:	El proceso de elaboración de informes de evaluación y verificación, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Seleccionar el tipo de informe 2. Extracción de la información 3. Generación del informe 4. Revisión y aprobación			
	1. Seleccionar el tipo de informe El Especialista Legal de Sanciones, recibe la solicitud para la elaboración de un informe. De acuerdo al tipo de informe, se selecciona la información.			
	2. Extracción de la información			

<table>
<tr><td>ID - Nombre:</td><td colspan="2">CUN P04.1.Elaborar Informes de Evaluación y Verificación</td><td>Versión:</td><td>6.00</td></tr>
<tr><td>Creado por:</td><td>BDO</td><td>Fecha de creación:</td><td colspan="2">22/04/2021</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4">Si el tipo de informe es por:

• Informe de infracciones al procedimiento (Queja)
• Informe de evaluación de cumplimiento

El Especialista Legal de Sanciones debe ingresar al Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión documental (SIS_DOC) (Alternativa 3), los parámetros necesarios para poder extraer una muestra.

Para obtener la muestra el especialista legal ingresa:

- Sentido del informe (Tipología).
- Datos requeridos para la generación de la muestra indicando el valor de cada dato seleccionado
- El tamaño de la población lo define el sistema en función a los datos seleccionados

Si el tipo de informe es por:

• Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias,

El Especialista Legal de Sanciones, procesa el total de denuncias acumuladas por el periodo determinado por la Secretaría Técnica registradas como “Incumplimiento”.

Si el tipo de informe es por:

• Informe de cumplimiento de medidas correctivas,

El Especialista Legal de Sanciones analiza el cumplimiento de la medida correctiva ordenada por el TRASU en un expediente PAS.</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4">3. Generación del informe

El Especialista Legal de Sanciones, ingresa el tipo de infracción incurrida y fecha de infracción en el Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión documental (SIS_DOC) (Alternativa 3). Además, selecciona la plantilla de informe que corresponda en el sistema. El Especialista Legal de Sanciones elabora el informe, visa, envía el informe al Coordinador PAS TRASU.</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4">4. Revisión y aprobación

<u>Coordinador PAS TRASU</u>

El Coordinador PAS TRASU revisa el informe y si está conforme, lo aprueba y visa, para que sea revisado por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos.</td></tr>
</table>

ID - Nombre:	CUN P04.1.Elaborar Informes de Evaluación y Verificación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	En caso contrario si es rechazado el informe, el Coordinado PAS TRASU debe ingresar al sistema los siguientes datos: a. Decisión = “Rechazar” b. Motivo (Seleccionar una opción de una Lista de motivos) c. Observaciones (Ingresar las observaciones que crea conveniente) El flujo retorna al flujo alternativo 3 (Generación del informe) para que el Especialista Legal de Sanciones realice los ajustes requeridos. <u>Secretario Técnico de Solución de Reclamos</u> Si el informe ha sido aprobado por el Coordinador PAS TRASU, se envía el informe al Secretario Técnico de Solución de Reclamos, para su revisión. Si el Secretario Técnico de Solución de Reclamos aprueba el informe, se envía firmado digitalmente con sello de tiempo de forma automática al Especialista Legal de Sanciones y al Coordinador PAS TRASU. En caso contrario, si es rechazado el informe debe ingresar al Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión documental (SIS_DOC) (Alternativa 3) los siguientes datos: a. Decisión = “Rechazar” b. Motivo (Seleccionar una opción de una Lista de motivos) c. Observaciones (Ingresar las observaciones que crea conveniente) Se retorna a la actividad 3 (Generación del informe) para que el Especialista Legal de Sanciones realice los ajustes requeridos. Todo informe aprobado deberá ser visados por el Coordinador PAS TRASU y del Especialista Legal.			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU. **RN02:** Sólo se puede generar y enviar una carta de requerimiento de información del cumplimiento a la EO. La EO tiene 5 días para responder el requerimiento. **EX02:** No existe excepción. Sin embargo, el plazo de 5 días puede ser mayor cuando contenga una cantidad importante de expedientes. **RN03:** Si no se obtuvo respuesta de las cartas, se debe generar el informe de evaluación. **RN04:** Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%.			

ID - Nombre:	CUN P04.1.Elaborar Informes de Evaluación y Verificación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	

Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción"

RN05:

1. Sólo se consideran los expedientes marcados con ""Incumplimiento"" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU. (solo para el caso de verificacion de cumplimiento de resoluciones del TRASU)
2. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción

RN06:

1. Sólo se consideran los expedientes marcados con ""Incumplimiento"" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU.
2. Sólo se puede generar y enviar una carta de requerimiento a la EO.
3. Sólo se puede generar y enviar una carta reiterativa a la EO.
4. Si no se obtuvo respuesta de las cartas, se debe generar el informe.

RN07: La EO cuenta con 5 días para responder el requerimiento /reiterativo.
EX07: No existe excepción. El plazo de 5 días puede ser mayor en caso contenga una cantidad importante de expedientes.

RN08:

- Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes): Requiere generación de muestra aleatoria
- Informe de infracciones al procedimiento (Quejas): Requiere generación de muestra aleatoria

RN09: Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias: No requiere generación de muestra aleatoria

RN10: Informe de cumplimiento de medidas correctivas: Puede requerir generación de muestra aleatoria, se realiza respecto a cada PAS que ordene medidas correctivas

RN11:

1. El Plazo de prórroga para carta de Prórroga es de 5 a 15 días hábiles.
2. El Plazo de prórroga para carta de requerimiento o reiterativa es de 5 días hábiles.

EX11:

- Para el numeral 1: No existe excepción.
- Para el numeral 2: El Plazo de 5 días puede ser mayor en caso contenga una cantidad importante de expedientes.

ID - Nombre:	CUN P04.1.Elaborar Informes de Evaluación y Verificación		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	RN12: El envío de alertas, será según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo).			
Otra información:				

Caso de Uso de Negocio

P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)

(Alternativa 3)

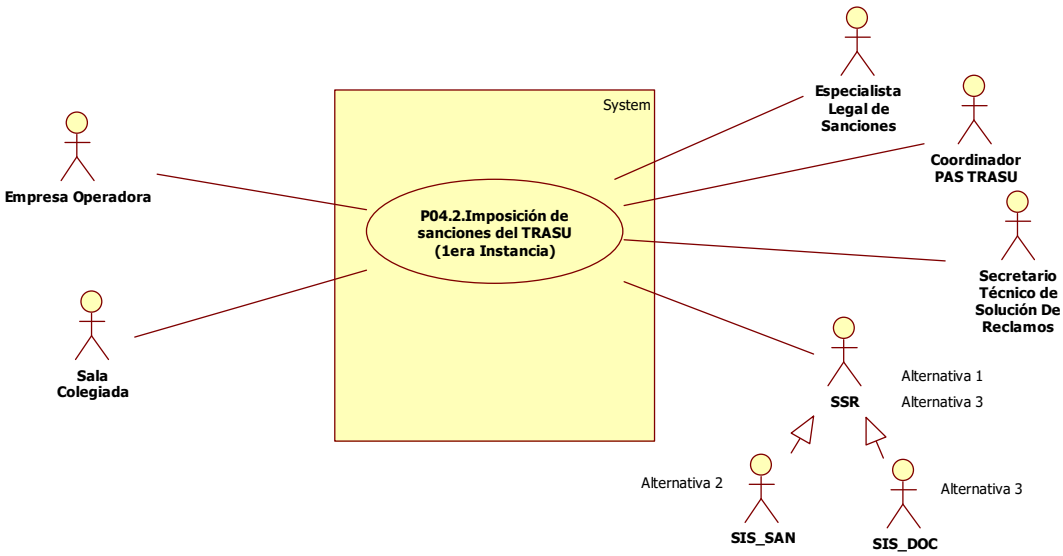
CUN P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)

Actores:

Actores	Descripción
Especialista Legal de Sanciones	Responsable de la elaboración y/o modificación de informes, cartas, memorandos y resoluciones .
Coordinador PAS TRASU	Responsable de la revisión y aprobación de informes, cartas, memorandos y resoluciones
Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Responsable de la revisión, aprobación y firma de informes, cartas y memorandos .
Sala Colegiada	Es el Organo formado por varios vocales, encargados de resolver en primera instancia un procedimiento administrativo sancionador
Empresa Operadora	Empresa que ofrece el servicio público de telecomunicaciones.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de PAS.
1. Sistema de Gestión Documental (SIS_DOC) (Alternativa 3)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de gestión documental.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P04.2.Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)	Proceso para determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU


System
Empresa Operadora
Sala Colegiada
P04.2.Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)
Especialista Legal de Sanciones
Coordinador PAS TRASU
Secretario Técnico de Solución De Reclamos
SSR
Alternativa 1
Alternativa 3
Alternativa 2
SIS_SAN
Alternativa 3
SIS_DOC

ID – Nombre:	P04.2.Imposición de Sanciones del TRASU (1era Instancia)		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Empresa Operadora 2. Sala Colegiada	Actores Secundarios:	1. Especialista Legal de Sanciones 2. Coordinador PAS TRASU 3. Secretario Técnico de Solución de Reclamos 4. SSR (Alternativa 1,3), SIS_SAN (Alternativa 2) 5. SIS_DOC (Alternativa 3)	
Descripción:	Proceso para determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU			
Inicializador:	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P02.3. Revisión de casos especiales P01.1. Recepción de documentación			
Pre condiciones:	Se debe tener documentación acumulada y sustentada de informes y denuncias referentes a incumplimientos o infracciones de una EO.			
Post condiciones:	P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación P04.3. Imposición de sanciones del TRASU 2da instancia P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos			
Flujo normal:	El proceso consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción de documentación y selección de la información 2. Inicio del PAS 3. Respuesta de la EO a la carta de inicio, Informe oral o prórroga 4. Informe final de instrucción 5. Creación del Proyecto de resolución, Revisión y Aprobación			
	1. Recepción de documentación y selección de la información Del proceso (CUN04.01. Elaborar Informes de evaluación y verificación), en base a: - Expedientes donde se ha corroborado incumplimiento - Denuncias donde se ha corroborado incumplimiento Del proceso (CUN02.03. Revisar Casos Especiales), en base a: - Se sustentan posibles infracciones En ambos casos amerita el inicio de un PAS, El especialista legal de sanciones, selecciona el informe y los casos especiales a considerar en el PAS; el criterio de selección de informes y casos será por algún tipo de afinidad (Empresa Operadora, la misma problemática). Los informes y casos especiales a seleccionar no deben ser repetidos			

	ni estar prescritos; es decir, el Especialista Legal de Sanciones, deberá formar una lista única para iniciar el PAS. Se puede seleccionar más de un informe y diferentes campos (empresa operadora, tipo de infracción, entre otros.
	2. Inicio del PAS Una vez que se tenga preparada la información que sustenta el PAS, el especialista inicia el proceso mediante una carta (carta de inicio del PAS) donde se indicará a la EO que se le está iniciando un PAS. El Especialista Legal de Sanciones, redacta la carta, manteniendo su forma y contenido a utilizar. Una vez terminada la carta, procederá a visarla y lo enviará a la bandeja del Coordinador PAS TRASU para su revisión y aprobación. El Coordinador PAS TRASU, recibirá en su bandeja la carta, la revisará y si no estuviera conforme, registrará las observaciones pertinentes en el **Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión documental (SIS_DOC) (Alternativa 3)** y la devolverá para que el Especialista Legal de Sanciones, proceda a corregir o subsanar las observaciones. Por el contrario, si no encuentra ninguna observación, procederá a visarla y aprobarla, enviando la carta a la bandeja del Secretario Técnico. El Secretario Técnico recibirá en su bandeja la carta para que pueda ser revisada; si se encuentra inconforme con el documento; registra las observaciones en el **Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión documental (SIS_DOC) (Alternativa 3)** y lo devolverá a la bandeja del Especialista Legal de Sanciones, para que proceda a corregirlo y levantar las observaciones; y sí por el contrario; se encuentra conforme con su forma y contenido procederá finalmente a firmarlo para ser enviado al proceso (CUN03.01. Notificar Resoluciones y Otros Documentos).
	3. Respuesta de la EO a la carta de inicio, Informe oral o prorroga La EO presenta sus descargos, mediante el proceso (P01.1. Recepción de Documentación), a la carta de inicio del PAS. Puede solicitar un informe oral o presentar una solicitud de prórroga. a) Si solicita Informe oral y le corresponde, se realiza lo siguiente: Coordinación del Informe Oral: - Se programa la fecha-hora del informe oral - Forma (Presencial o Virtual) - Se asigna quien se encargará del informe oral (sala colegiada o secretario técnico) - Se redacta la carta para la aceptación y programación del informe oral, pasando también este documento a revisión documental.

	- Se envía al proceso (P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos) Desarrollo del Informe Oral - En la fecha-hora, en la forma coordinada y con las personas asignadas se realiza el informe oral. Esta sesión se graba - Al final de la exposición, se redacta un acta que deberá ser firmada digitalmente y complementada con un sello de tiempo, por la EO y los participantes - Se hace firmar a las partes - Se archiva en caso el acta sea en físico. - La grabación se carga al **Sistema de Solución de Reclamos (Alternativa 1, Alternativa 3) o Sistema de Sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2) o Sistema de Gestión documental (SIS_DOC) (Alternativa 3).** b) Si solicita prorroga se realiza lo siguiente: Siempre se responde la solicitud de prórroga, ya sea otorgándose o denegándose. Se redacta carta de respuesta de prórroga. La carta pasa por visto de Coordinador y firma de Secretario Técnico, así como por el proceso (P03.1 Notificación de Resoluciones y otros documentos, detallándose el tiempo de prorroga que considere el especialista en base a reglas específicas. La prórroga otorgada no puede ser mayor al plazo otorgado inicialmente. Ambos requerimientos (Informe Oral o Prórroga) se pueden solicitar a la vez, pero solo por única vez cada uno. En caso se haya procedido con cualquiera de los anteriores procedimientos o se haya llegado a la fecha límite de presentación de descargo, se comenzará a generar el informe final de instrucción.
	4. Informe final de instrucción Este informe se elabora como el sustento al análisis realizado de todos los informes, denuncias y casos especiales que se hayan seleccionado. Incluye el análisis de los descargos, así como el informe oral, de ser el caso. Este informe, viene acompañado de una carta de notificación del informe final de instrucción, es redactado por el Especialista Legal de Sanciones, revisado por el Coordinador PAS TRASU y firmado digitalmente y con sello de tiempo por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos y será enviada a través del proceso (P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos) Este informe tiene 5 días de plazo para que sea recibida la respuesta de la EO.

	5. Creación del Proyecto de resolución, Revisión y Aprobación La Sala Colegiada toma en consideración el Informe final de instrucción, los descargos e informe oral, de corresponder. El proyecto de resolución es elaborado por el Especialista Legal de Sanciones, siendo revisado y aprobado por el Coordinador PAS TRASU. Luego es enviado a los vocales de la Sala Colegiada de Sanciones para su revisión y firma del presidente de la Sala. El proyecto de resolución se utiliza para dictaminar finalmente las acciones correctivas o sanciones que se aplicarán a la empresa operadora por las infracciones que se hayan cometido. Este proyecto también pasa por la revisión documental, en este caso por la Sala Colegiada, quienes finalmente, con la aprobación del proyecto, proceden con su firma. Una vez firmada la resolución en enviada al (P03.1 Notificación de resoluciones y otros documentos) para su notificación a la EO. Se espera un plazo de 15 días, para que la EO pueda impugnar la resolución. Se pueden presentar cualquiera de los tipos de resoluciones: - Resolución de Archivo - Resolución de Amonestación - Resolución de Multa - Resolución de medidas correctivas. En el caso que la empresa operadora no cuestione la resolución, se dan los siguientes supuestos: - Resolución de Archivo, finaliza el proceso. - Resolución de Amonestación, finaliza el proceso. - Resolución de Multa, se genera un memorando a OAF (Oficina de Administración y Finanzas), la cual se encarga de cobrar la multa a la EO. - Resolución de medidas correctivas, se dictamina un plazo para que la EO proceda a cumplir con las medidas correctivas impuestas, y si esta no es corregida por la EO podría entrar como un nuevo PAS con posibles multas. Si la empresa operadora cuestiona la resolución, se pueden presentar los siguientes tipos de impugnación: - **Recurso de reconsideración** del PAS, que será dirigido a la Sala Colegiada de Sanciones del TRASU. En este caso, se tendrá que elaborar un proyecto de reconsideración del PAS. - El Proyecto de resolución de reconsideración es elaborado por el Especialista Legal de Sanciones, siendo revisado y aprobado por el Coordinador PAS TRASU. Luego es enviado a los vocales de la Sala Colegiada de Sanciones para su revisión y firma del presidente de la Sala. - Una vez firmada la resolución de reconsideración es enviada al (P03.1 Notificación de resoluciones y otros documentos) para su notificación a la EO - Una vez aprobada se notifica mediante el proceso (P03.1

	Notificación de Resoluciones y otros documentos) y la EO tendrá un plazo de 15 días para impugnar sin opción a reconsideración. - **Recurso de apelación** del PAS, se genera un memorando a la Secretaría de Consejo Directivo del OSIPTEL el cual pasa por la revisión documental, hasta que sea aprobado por el Secretario Técnico. la cual pasará a una segunda instancia proceso (P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)), el cual será visto por el Consejo Directivo. - Asimismo, cualquier comunicación por parte de la EO, posterior al cierre del expediente, será contestada con una carta informando la culminación del procedimiento administrativo. Esta carta será anexada al cuaderno auxiliar que está relacionado al expediente PAS.
Excepciones:	
Prioridad:	Alta
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Solo se puede solicitar prórroga o Informe Oral una sola vez. **RN02:** El plazo de caducidad se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio del PAS. **RN03:** El plazo de caducidad del PAS se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio. **RN04:** La fecha de prescripción del Expediente PAS, es la fecha máxima de prescripción de todos los registros que conforman el expediente PAS. Se contabiliza a partir del caso más antiguo. **RN05:** El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios. **RN06:** Cuando se rechaza el informe final de instrucción, automáticamente también se rechaza la carta de notificación de dicho informe final de instrucción. **RN07:** El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios. **RN08:** El informe final de instrucción se deriva conjuntamente con la carta de notificación **RN09:** 5 días hábiles para el informe y carta Plazo de prórroga debe ser ingresado por Especialista Legal. **RN10:** La caducidad del PAS se computa desde la notificación de la carta de inicio. **RN11:** El sistema alerta al STSR sobre el expediente PAS que está cerca a caducar. **RN12:** Sólo es posible emitir informe final de instrucción o proyecto de resolución si se agota la prórroga e informa oral **RN12:** Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral **RN13:** El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios

	e insertar comentarios **RN14:** Plazo para impugnación de resolución: 15 días hábiles. **EX14:** No existe excepción. Salvo, cambio normativo
Otra información:	

Caso de Uso de Negocio

P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)

(Alternativa 3)

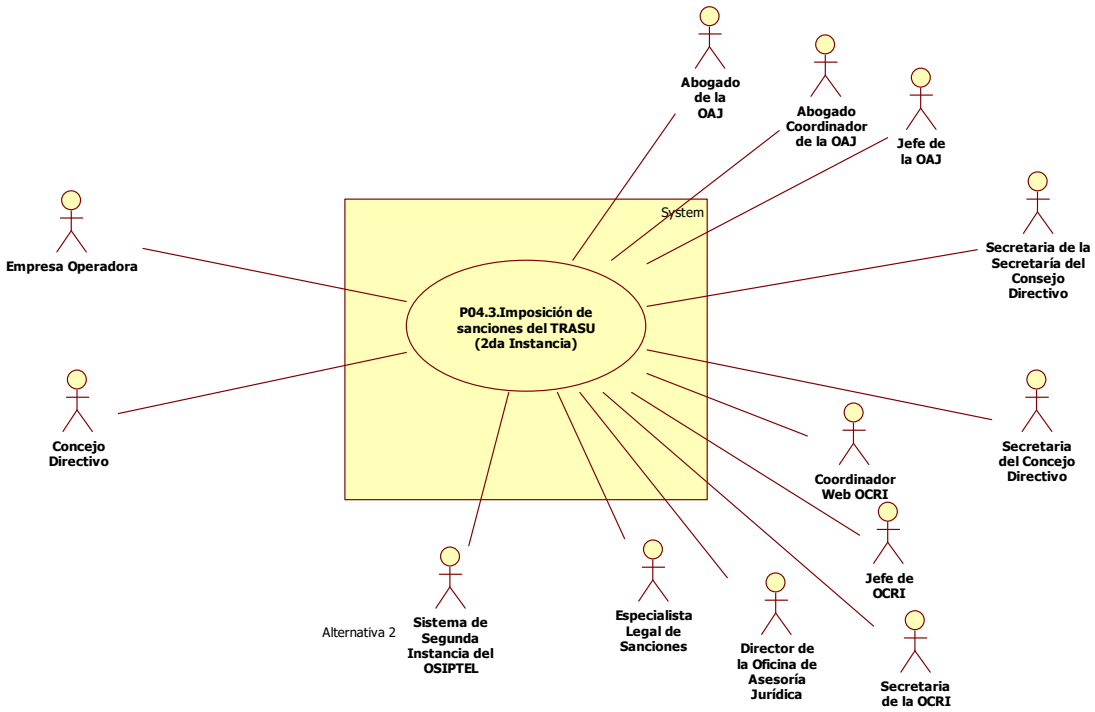
P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)

Actores:

Actores	Descripción
Empresa Operadora	Empresa que ofrece y brinda servicios públicos de telecomunicaciones.
Abogado de la OAJ	Funcionario de la Oficina de Asesoría Legal, encargado de analizar procedimientos administrativos sancionadores
Secretario del Consejo Directivo	Funcionario encargado de otorgar soporte administrativo al Consejo Directivo
Consejo Directivo	Órgano máximo del OSIPTEL. Entre sus funciones se encuentra la de resolver procedimietnos adiministrativos sancionadores en segunda instancia administrativa
Abogado Coordinador de la OAJ	Funcionario de la Oficina de Asesoría Jurídica encargado de brindar apoyo legal al Jefe de la OAJ. Entre sus funciones, realiza la revisión de los proyectos realizados por el Abogado de la OAJ
Jefe de la OAJ	Encargado de la Oficina de Asesoría Jurídica. Brinda apoyo legal al OSIPTEL.
Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo	Encargado de la coordinación entre los órganos del OSIPTEL y el Consejo Directivo.
Oficina de Asesoría Jurídica	Órgano encargado de brindar opinión legal al OSIPTEL
Secretaria de la OCRI	Funcionario de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales que brinda apoyo administrativo al Jefe de dicha oficina.
Jefe de OCRI	Encargado de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales.
Coordinador Web OCRI	Funcionario de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, encargado del contenido de la página web del OSIPTEL
Especialista Legal de Sanciones	Funcionario de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, encargado de analizar y tramitar el procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU.
Sistema de Segunda Instancia OSIPTEL (SSI)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de PAS 2da Instancia.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
P04.3.Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)	El Proceso tiene como alcance, la revisión del procedimiento administrativo sancionador en segunda instancia administrativa con relación de recursos de apelacion presentados por las empresas operadoras contra las resoluciones del TRASU.



ID – Nombre:	P04.3.Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)		Versión:	6.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Empresa Operadora 2. Consejo Directivo	Actores Secundarios:	1. Abogado de la OAJ 2. Secretario del Consejo Directivo 3. Abogado Coordinador de la OAJ 4. Jefe de la OAJ 5. Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo 6. Secretaria de la OCRI 7. Jefe de OCRI 8. Coordinador Web OCRI 9. Especialista Legal de Sanciones 10. (Sistema de Segunda Instancia OSIPTEL) SSI	
Descripción:	Analizar y emitir resoluciones en segunda instancia administrativa respecto a los recursos de apelación presentados por la empresa operadoras en el marco de un procedimiento administrativo sancionador a cargo del TRASU			
Inicializador:	P04.2 Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)			
Pre condiciones:	La Empresa Operadora, debe haber impugnado una resolución emitida por la Sala Colegiada en primera instancia de un Proceso Administrativo Sancionador (PAS), mediante un Recurso de Apelación.			
Post condiciones:	Emisión y notificación de la resolución del Consejo Directivo a través del proceso (P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos). Si la resolución ordena medidas correctivas, se procede a verificar su cumplimiento a través del proceso (P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación).			
Flujo normal:	El proceso P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia) consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepción del Recurso de Apelación e Informe Oral 2. Elaboración del Proyecto de Resolución 3. Revisión del Proyecto de Resolución en Consejo Directivo 4. Publicación, Notificación y Verificación de Cumplimiento			
	1. Recepción del Recurso de Apelación e Informe Oral El recurso de apelación de primera instancia, es recibido por el Abogado de la OAJ (Oficina de Asesoría Jurídica), quien analiza los antecedentes y escritos presentados. En esta etapa la EO también puede solicitar un informe oral, por lo que se coordina la fecha-hora, modo y donde participa el Consejo Directivo y el representante legal de la EO. El Secretario de Consejo Directivo programa el informe oral y firma la carta dirigida a la empresa opeadora.			

	2. Elaboración del Proyecto de Resolución El abogado de la OAJ procede a elaborar la siguiente documentación: 1. Informe Legal 2. Proyecto de Resolución del Consejo Directivo 3. Los acuerdos del Consejo Directivo 4. Ayuda memoria Estos documentos son enviados al Abogado Coordinador de la OAJ, quien revisa y dará su aprobación. Si estos documentos estuvieran conformes pasarán para la aprobación del jefe de la OAJ, quien firma el Informe Legal, visa el Proyecto de Resolución y además determina si debe ser revisado en **Sesión del Consejo Directivo**. En caso sea necesario, la secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo coordina con el secretario del Consejo Directivo a fin de programar la fecha-hora de la sesión.
	3. Revisión del Proyecto de Resolución en Consejo Directivo El Consejo Directivo revisa el Proyecto de Resolución, considerando el informe oral y la exposición de sustentos que haya presentado la EO y la Sala Colegiada de Sanciones. En este punto, cuando se llegue a la conformidad de la Resolución por parte del Consejo Directivo, será firmada por el presidente del Consejo Directivo, enviándose luego a la Gerencia General para que adopten las acciones que corresponden. La resolución quedará registrada en el Sistema de Segunda Instancia de OSIPTEL (SSI) (Alternativa 2), debidamente firmada digitalmente con sello de tiempo
	4. Publicación, Notificación y Verificación de Cumplimiento A partir de aquí se ejecutan cuatro (4) actividades simultáneamente: 1. Publicación de la Resolución del Consejo Directivo en el portal del OSIPTEL, a cargo del Coordinador Web de la OCRI (Oficina de Relaciones Institucionales) 2. Carta de notificación de la resolución a la EO firmada por el jefe de la OCRI, a través del proceso (P03.1. Notificación de las resoluciones y otros documentos), a cargo del secretario de la OCRI. 3. Publicación en el diario oficial "El Peruano", cuya coordinación está a cargo de la secretaria de la OCRI (Solo para faltas graves o muy graves). 4. Generación del Memorando para OAF (Oficina de Administración y Finanzas) para la gestión de las multas que se presenten. Finalmente, de acuerdo al tipo de medidas que se hayan tomado: - **Medidas No Correctivas**, se da por finalizado el proceso. - **Medidas Correctivas**, en este caso existe un plazo para que la EO ejecute dichas medidas y el Especialista Legal de Sanciones

	revisará vencido el plazo; si la EO cumple con su aplicación, a través del proceso (P04.01. Elaboración de informes de evaluación y verificación)
Excepciones:	
Prioridad:	Alta
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Solo se publica en el diario el "Peruano" las faltas "Graves" y "Muy graves". **EX01:** No existe excepción. Salvo, cambio normativo. **RN02:** El número de expediente PAS es el mismo que el utilizado en primera instancia. La asignación se realiza de manera proporcional entre los abogados de la OAJ. **RN03:** 1. Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de comunicación a la Empresa Operadora 2. El Informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial" **RN04:** Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral **RN05:** El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios. **RN06:** Se envían documentos a los consejeros según el día de sesión **RN07:** La resolución es firmada por el Presidente del Consejo Directivo. **EX07:** No existe excepción. A menos de que sea reemplazado.
Otra información:	

Caso de Uso de Negocio

P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico

(Alternativa 3)

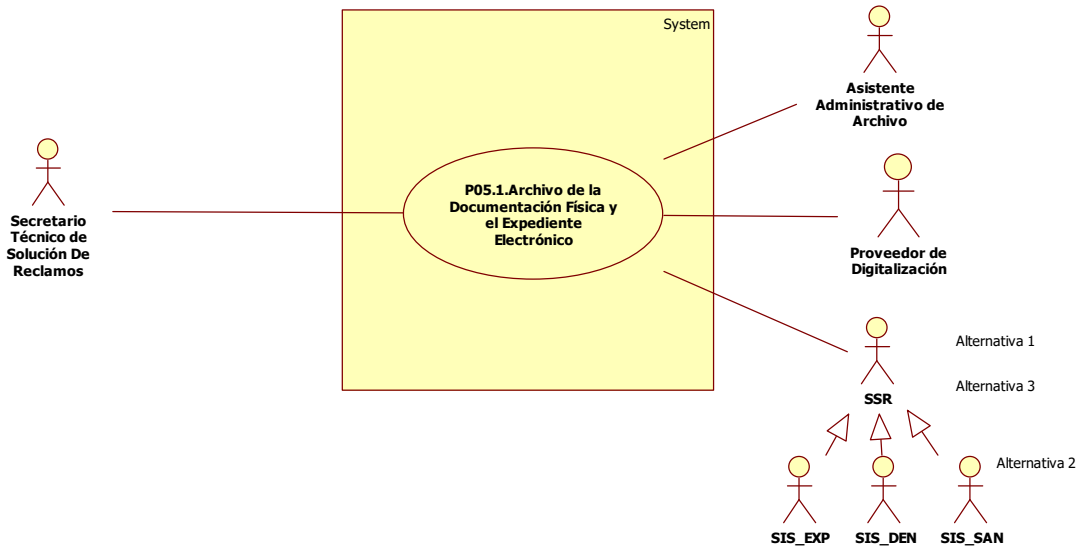
CUN P05.1. Archivo de la documentación Física y el Expediente Electrónico

Actores:

Actores	Descripción
Asistente Administrativo de Archivo	Encargado de recepcionar, ordenar, registrar y custodiar la documentación física en el archivo de gestion, correspondiente a las actas, cargos de recepcion y cartas notificadas; realizar seguimiento y control de los documentos requeridos en prestamo, y gestionar la entrega de los documentos al archivo central cuyo plazo de retencion ha vencido
Secretario Tecnico de Solucion de Reclamos	Encargado de firmar digitalmente los indices digitales que se generen para los expedientes de apelacion y queja; asi, como para los expedientes PAS
Proveedor de digitalizacion	Encargado de digitalización de documentos con valor legal.
1. Sistema de solución de reclamos (SSR) (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes (SIS_EXP), Sistema de denuncias (SIS_DEN) y Sistema de sanciones (SIS_SAN) (Alternativa 2)	Programa informático, dedicado a soportar las tareas de usuario del proceso de solución de reclamos, denuncias y PAS.

Casos de Uso:

Caso de Uso	Descripción
CUN05.01.Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electronico	Proceso cuyo alcance es la recepción, prestamo y custodia de los documentos físicos que corresponden a las actas, cargos de recepcion y cartas notificadas en el TRASU Asimismo, este proceso tiene como alcance la generación y firma del índice digital del expediente electrónico.


System
Asistente Administrativo de Archivo
Secretario Técnico de Solución De Reclamos
P05.1.Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
Proveedor de Digitalización
Alternativa 1
Alternativa 3
SSR
Alternativa 2
SIS_EXP
SIS_DEN
SIS_SAN

ID - Nombre:	CUN P05.1. Archivo de la documentación Física y el Expediente Electrónico		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Actores principales:	1. Asistente Administrativo de Archivo 2. Secretario Técnico de Solución de Reclamos	Actores Secundarios:	1. Proveedor de digitalización 2. SSR (Alternativa 1,3) SIS_EXP, SIS_DEN, SIS_SAN (Alternativa 2)	
Descripción:	Todos los documentos físicos que corresponden a las actas (de audiencia, de cita, de lectura de expediente, de informe oral), los cargos de recepción y cartas notificadas deben ser custodiados temporalmente en los archivos de gestión del TRASU. Para ello, solo los documentos que corresponden a las actas son digitalizados con valor legal; todos los documentos son ordenados y registrados en el Sistema para luego ser ubicados en un espacio físico. Estos documentos tienen un plazo de retención para su custodia y podrán ser prestados a las áreas que los soliciten. Vencido el plazo de retención, se gestionará el traslado al Archivo Central para su custodia final. Por otro lado, se creará y firmará el índice digital de todos los documentos electrónicos incluidos en el expediente electrónico, incluido el índice digital del cuaderno auxiliar.			
Inicializador:	El proceso inicia cuando se necesita custodiar la documentación física que se recepciona y se debe crear el índice digital.			
Pre condiciones:	Se han ejecutado previamente, cualquiera de los siguientes procesos donde se reciben o generan documentos físicos: P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)			
Post condiciones :	La documentación física ordenada y registrada quedará temporalmente bajo responsabilidad del archivo de gestión del TRASU, hasta el vencimiento del plazo de retención para su custodia. El índice digital se genera con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico cuando: a. Para Expedientes de PAS: i. Cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles ii. Cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. b. Para expedientes de Apelación y Queja: i. Luego de transcurrido 22 días hábiles (el tiempo señalado aquí debe ser configurable) de que ambas partes se encuentren notificadas de la resolución final. Cuando ingresa información después de la firma del índice digital, esta información será incluida en el cuaderno auxiliar asociado al expediente y se generará también un índice digital de dicho cuaderno auxiliar.			

ID - Nombre:	CUN P05.1. Archivo de la documentación Física y el Expediente Electrónico		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	El índice digital y el índice digital del cuaderno auxiliar deben firmarse digitalmente. En caso ingrese una información adicional cuando el índice digital o el índice digital del cuaderno auxiliar se encuentre pendiente de firma, el sistema cancelará dicho índice y se generará otro cuando corresponda. El índice digital y el índice digital del cuaderno auxiliar se adjuntan al expediente y al cuaderno auxiliar respectivamente			
Flujo normal:	El proceso de Archivo de la documentación física y del Expediente Electrónico, consta de las principales actividades que se detallan a continuación: 1. Recepcionar la documentación física 2. Digitalización de la documentación física correspondiente 3. Ordenar y Custodiar la documentación física 4. Derivar documentación física que se encuentre fuera del plazo de retención para su custodia. 5. Crear y firmar el Índice Digital			
	1. Recepcionar la documentación física. El Asistente Administrativo de Archivo, debe recepcionar la documentación física correspondiente. Los tipos de documentos a custodiar, por tipo de proceso son: P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos: - Cargos de Recepción - Carta Notificada P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia) - Actas de Audiencia - Actas de Cita - Actas de Lectura de Expediente - Actas de Informa Oral			
	2. Digitalización de la documentación física correspondiente Se entrega al Proveedor de Digitalización, el cual la digitaliza con valor legal y la carga al expediente electrónico, file de denuncia o expediente PAS. - Actas de Audiencia - Actas de Cita - Actas de Lectura de Expediente - Actas de Informa Oral			

ID - Nombre:	CUN P05.1. Archivo de la documentación Física y el Expediente Electrónico		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
	3. Ordenar y Custodiar la documentación física El Asistente Administrativo de Archivo, la documentación de manera que se pueda archivar por tipología documental, colocándola en files de palanca y procediendo a registrar en el Sistema, considerando año, numero de file y tipo documental. Para casos en que se requiera la documentación física por parte del Asistente Legal, se aceptan solicitudes de préstamos de documentación física, a través del sistema Asimismo, asigna la ubicación temporal del documento físico y gestiona la entrega de la documentación al Archivo Central, una vez vencido el plazo de retención de custodia en los archivos de gestión de la STSR. El Sistema verificará las fechas de vencimiento del plazo de custodia y 15 días hábiles antes de que venza, enviará alertas para que gestione la entrega al Archivo Central.			
	4. Derivar documentación física que se encuentre fuera del plazo de retención para su custodia. Cuando el sistema envíe la alerta, el Asistente Administrativo de Archivo, revisara si todos los files palanca se encuentran rotulados y foliados. De corresponder, rotular y foliar; asimismo, ordenara los files palanca de forma correlativa, según su numeración y tipo. Asimismo, genera en el, la solicitud de entrega con el detalle de la documentación a entregar. Finalmente se entrega la documentación al Archivo Central.			
	5. Crear y firmar el índice digital. El sistema creara el índice digital que corresponda con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico. El Secretario Técnico de Solución de Reclamos ingresará al sistema para firmar digitalmente la solicitud de índice digital generado. El índice del cuaderno auxiliar se genera en dos casos: (i) cuando los documentos que dan respuesta a la documentación posterior cuentan con estado de la notificación (Documento Notificado o Documento Finalizado) proceso (P03.1. Notificación de Resoluciones y otros documentos) y (ii) cuando se confirma que no es necesario generar una respuesta a la documentación recibida proceso (P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones) En caso ingrese una información adicional cuando el índice digital o el índice digital del cuaderno auxiliar se encuentre pendiente de firma, el sistema cancelará dicho índice y se generará otro cuando corresponda			
Excepciones:				
Prioridad:	Alta			

ID - Nombre:	CUN P05.1. Archivo de la documentación Física y el Expediente Electrónico		Versión:	5.00
Creado por:	BDO	Fecha de creación:	22/04/2021	
Reglas del negocio y excepciones a estas:	**RN01:** Un documento tiene un periodo de retención de custodia en el archivo de gestión del TRASU, según el tipo de documento. **RN02:** El período de retención, es configurable. **RN03:** El plazo de custodia de archivos de gestión de STSR, es en base al "Programa de control de documentos" **RN04:** 1. El índice digital para expedientes PAS, se genera: i. Cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles ii. Cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo 2. El índice digital para expedientes, se genera: I. Luego de transcurrido 22 días hábiles (el tiempo señalado aquí debe ser configurable) de que ambas partes se encuentren notificadas de la resolución final			
Otra información:				

6.35. ANEXO 35 - ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS ALTERNATIVAS #1 Y #3

Como parte del análisis integral del proceso rediseñado en sus 3 alternativas, a continuación, resumimos los principales cambios contemplados en el rediseño y automatización del proceso de solución de reclamos para las alternativas #1 y #3 propuestas (como complemento de las concusiones del informe).

Para ello, se muestra un cuadro de doble entrada donde se caracterizan la situación actual (AS IS) y las mejoras o cambios introducidos con el rediseño (TO BE), indicando la categoría de cambio, es decir, si obedece a mejora en el procesos o flujo de actividades, en la organización, la normativo, o en el soporte tecnológico.

Alternativa #1

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
P01.1. Recepción de la documentación	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Presentación por enlace SFTP (desde nov. 2020 - medida temporal)	Se contará con un Sistema Interconectado con las empresas operadoras con más de 500,000 abonados	Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Presentación en físico (antes nov. 2020)		
			Verificación automática de documentos (el sistema interconectado manejará criterios para la validación de información dependiendo de cada caso)	Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Las empresas operadoras realizan una transferencia de datos de expedientes a través de un Excel	La transferencia de datos de expedientes se realizará a través del sistema interconectado (para EO con más de 500,000 abonados)	Tecnología

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados, y usuarios, realizan la presentación en medio físico	Se contará con un set de servicios o portal web de servicios (incluida la tecnología móvil) para empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados y usuarios (*). Sin embargo, se mantendrán la opción de entrega física	Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Los documentos no son registrados en el sistema de trámite documentario del OSIPTEL (incumplimiento de disposiciones legales de la LPAG)	Todos los documentos serán registrados primero en el sistema de trámite documentario del OSIPTEL	Proceso / Normativo
			Se contará con tecnología RPA - Lectura OCR para el registro automático de datos en el sistema (en los casos de presentación física de documentos; el OCR leerá los formularios escaneados, obtendrá los datos y los registrará en el sistema)	Proceso / Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Los documentos recibidos en provincias son derivados a la STSR entre 1 - 10 días después	Los documentos recibidos en provincias serán derivados digitalmente a la STSR en el mismo día que se reciban físicamente (**)	Proceso
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Digitalización con valor legal de los documentos recibidos en provincias cuando son remitidos a Lima (entre 1 - 10 días después)	Se considera la digitalización con valor administrativo para los casos de provincias	Proceso

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
			Se contemplarán expedientes aperturados de oficio (en lugar de abierto por cargo; en relación a las empresas operadoras con más de 500,000 abonados)	Proceso
	P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	Los usuarios no están informados respecto al cumplimiento que reporta la empresa operadora	Los usuarios podrán estar informados respecto al cumplimiento (se les comunicará de manera automática una vez que se reciba una carta de cumplimiento, lo cual será obligatorio informar al Osiptel)	Proceso / Tecnología / Normativo
	P13.1. Atención de denuncias	No es posible presentar denuncias vía portal web	Al presentar la denuncia por el portal web o set de servicios (incluyendo tecnología móvil), el usuario podrá conocer si la empresa operadora ya presentó carta de cumplimiento respecto a la resolución del TRASU que se estaría incumpliendo	Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Se trabaja con expediente físico o expediente digital (medida temporal que no cumple con la LPAG)	Se trabajará con expediente electrónico	Tecnología / Normativo
	P03.1. Calificación y asignación del expediente	Dependencia ante OTI para la autogestión de la calificación y asignación de expedientes	La calificación y asignación de expedientes será automática bajo ciertos criterios. Considera una administración funcional de las reglas de negocio que se utilizan para la calificación y asignación de expedientes.	Proceso / Tecnología / Organización

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	El asistente legal elige la plantilla.	El sistema propondrá la plantilla a utilizar (casuística determinada)	Tecnología / Organización
			El asistente legal puede elegir otra plantilla.	
			Se contará con una atención rápida de expedientes para ciertos casos.	
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	Se cuenta con un auto llenado de plantillas sólo de datos generales.	Se contará con un auto llenado de plantillas con los datos registrados/disponibles en el sistema.	Tecnología
			Se realizará seguimiento para que todas las cartas de información adicional de apelaciones y quejas sean atendidas.	Proceso / Tecnología
	P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	Presentación de cartas de cumplimiento en caso la empresa operadora lo desee (no obligatorio). En los casos que se recibe la información, ésta no se registra.	Presentación obligatoria de cartas de cumplimiento y registro de la información en el sistema. El sistema remitirá la carta de cumplimiento al usuario de contar con una dirección electrónica registrada.	Normativo / Tecnología
			La información se utilizará en la emisión de los informes de cumplimiento.	

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	Se tienen una generación manual de cartas y memorandos	Se contará con una generación automática (en algunos casos se tendrá que seleccionar la opción, y en otras será automática, según corresponda) de cartas de requerimiento de cumplimiento, memorandos de consulta interna, traslado a DAPU, memorandos a Procuraduría Pública	Proceso / Tecnología
			Se pondrá a disposición de los usuarios chatbot, voicebot que les permita efectuar consultas respecto del estado de su expediente.	Tecnología
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	Se tienen una selección manual de la materia de reclamo	La definición de la materia de reclamo se hará a través de preguntas orientadoras para el usuario, y así minimizar la probabilidad de error/selección equivocada	Proceso / Tecnología
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	No se realiza el registro de montos a devolver	Se realizará el registro de montos a devolver, en el sistema	Proceso / Tecnología

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	Firma física y digital de documentos	Firma digital para todos los tipos documentales	Tecnología
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	P13.1. Atención de denuncias	Las denuncias son tramitadas en DAPU y luego en STSR	Las denuncias serán tramitadas directamente por la STSR	Proceso / Organización
			El sistema verificará si la empresa operadora ha presentado carta de cumplimiento respecto de la denuncia presentada	Tecnología
			Generación automática (en algunos casos se tendrá que seleccionar la opción, y en otras será automática, según corresponda) de cartas de requerimiento, cartas informando cumplimiento o imposibilidad de cumplir, cartas informando que se evaluará PAS, entre otros	Tecnología
			Se realizarán consultas de expedientes de 1ra instancia, constancia SAR, SAP o SARA a través del sistema interconectado; con las empresas operadoras con más de 500,000 abonados	Tecnología
			Se podrá realizar el registro de solicitudes de denuncia vía aplicativo móvil o portal web (set de servicios)	Tecnología
	P13.1. Atención de denuncias	Firma física y digital de documentos	Firma digital para todos los tipos documentales	Tecnología
P02.3. Revisión de Casos Especiales	P12.4. Revisión de casos especiales	Se tiene una generación manual de cartas	Generación automática de cartas (en algunos casos se tendrá que seleccionar la opción, y	Tecnología

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
			en otras será automática, según corresponda)	
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión	P08.1. Elaboración e impresión del Acta de Sesión	Se tiene una creación manual de Actas de Sesión y registro de votos	Generación automática de actas de sesión al final del día de la sesión, con todas las resoluciones y proveídos firmados en el día	Tecnología
	P08.1. Elaboración e impresión del Acta de Sesión	Firma física del acta	Firma digital del acta a más tardar en la siguiente sesión de votación	Proceso / Tecnología
P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos	P09.1. Notificación de las resoluciones	Cartas de notificación para cada resolución	Eliminación de las cartas de notificación	Proceso
			Generación automática de cargos de notificación	Tecnología
	P09.1. Notificación de las resoluciones	Búsqueda manual de las direcciones a notificar	Búsqueda automática de direcciones para notificar	Tecnología
	P09.1. Notificación de las resoluciones	Registro manual por parte del personal de la STSR y digitalización con valor legal a cargo del proveedor	Portal web o set de servicios con la empresa de mensajería para que registre la información de la notificación y envío de los cargos de notificación digitalizados	Tecnología
	P09.2. Publicación de Edicto	Se tiene trabajo manual para consolidar las resoluciones que deben ser notificados por edicto	Consolidación de las resoluciones que deben ser notificados por edicto.	Tecnología
	P09.2. Publicación de Edicto	Registro manual de la fecha de notificación por edicto en todas las resoluciones involucradas	Registro automático de la fecha de notificación por edicto en todas las resoluciones involucradas y carga del edicto en los expedientes	Tecnología
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	P12.1. Elaboración del informe semestral de denuncias P12.2. Elaboración del informe semestral de infracciones al procedimiento (Queja) P12.3. Elaboración del informe semestral de infracciones de evaluación del cumplimiento	Se solicita una base de datos a OTI y luego, en base a ello, se genera la muestra	Generación automática de la muestra para los distintos informes requeridos	Tecnología
			Generación automática de cartas (en algunos casos se selecciona la opción y en otras es automática)	Tecnología
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)	P12.6. Imposición de sanciones del TRASU	Generación manual de cartas	Creación de procesos sancionadores a partir de los informes de evaluación y verificación y casos especiales	Proceso

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
			Generación automática de cartas (en algunos casos se selecciona la opción y en otras es automática)	Tecnología
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)	P12.6. Imposición de sanciones del TRASU	Generación manual de cartas	Generación automática de cartas (en algunos casos se selecciona la opción y en otras es automática)	Tecnología
P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico	P05.1. Armado del expediente P10.1. Anexo de documentación al expediente y foliación P11.1. Archivo del expediente P11.2. Remisión del archivo central	Archivo físico de expedientes	Archivo físico de los documentos recibidos en físico (ya no se tendrá expediente físico); se archivará por tipo de documento	Proceso
	P05.1. Armado del expediente P10.1. Anexo de documentación al expediente y foliación P11.1. Archivo del expediente P11.2. Remisión del archivo central	Expediente físico	Índice digital del expediente, se abre el expediente cuando se recibe información posterior y se genera índice complementario.	Tecnología / Normativo

(*) La propuesta de rediseño contempla la utilización de tecnología móvil, y se tiene conocimiento, además, de que el OSIPTEL cuenta con un aplicativo móvil. En ese sentido, cabe, precisar que, corresponde a la siguiente etapa de este servicio realizar la descripción del hardware y software para la implementación de la mejor solución, así como la definición de requerimientos técnicos funcionales y no funcionales. Con dicha información, se podrá evaluar en qué medida la tecnología actual disponible se puede rescatar o se requerirá reemplazarla.

(**) Con el rediseño, los documentos serán derivados digitalmente en el mismo día que se reciban físicamente, ya que éstos serán escaneados /digitalizados con valor administrativo (caso en provincia). El traslado físico de la documentación a Lima dependerá de las estrategias logísticas que el OSIPTEL defina, de ello dependerán los tiempos. Sin embargo, con el rediseño la documentación digitalizada estará a disposición de la STSR el mismo día de su recepción, a comparación de la situación actual, en la que la documentación se escanea en Lima luego de su traslado físico, para recién poder atender/trabajar el expediente. Es decir, independientemente del tiempo del traslado físico de los documentos, la información estará disponible para la STSR en el mismo día que se reciba como parte de la propuesta de rediseño.

Éstas y otras características del rediseño buscan mejorar la eficiencia, la agilidad, y flexibilidad del proceso en la alternativa 1.

Adicionalmente, se ha realizado un análisis cuantitativo del nivel de automatización de todos los procesos de solución de reclamos de usuarios de telecomunicaciones que están contemplados en esta propuesta de rediseño:

- En el proceso P01.1. Recepción de documentación, el nivel de automatización aumenta de un 9.94% a un 78.87%, el nivel de actividades manuales se reduce de un 31.68% a un 12.68% y el nivel de actividades semiautomáticas (tareas que requieren intervención de algún usuario de sistema) se reduce de un 58.39% a un 8.45%.
- En el proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones, el nivel de automatización aumenta de un 25.38% a un 81.91%, el nivel de actividades manuales se reduce de un 9.23% a un 2.13% y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 65.38% a un 15.96%.

- En el proceso P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias, el nivel de automatización aumenta de un 5.26% a un 77.78% (este proceso carece de soporte informático actualmente), el nivel de actividades manuales se reduce de un 9.21% a un 1.85% y el nivel de actividades semiautomáticas se reducen de un 85.53% a un 20.37%, en este proceso, actualmente, las actividades semiautomáticas se realizan en Excel.
- En el proceso P02.3. Revisión de casos especiales, el nivel de automatización aumenta de un 12.50% a un 83.72%, el nivel de actividades manuales se reduce un 6.25% a un 0%, y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce un 81.25% a un 16.28%, actualmente el SISDOC es el principal sistema que se utiliza para la creación, visto y firma de cartas de requerimiento, por ejemplo.
- En el P02.4. Elaboración del acta de sesión, el nivel de automatización aumenta de un 1.89% a un 82.35%, siendo la consolidación automática de expedientes firmados por sala en sesión y la creación automática del acta con los expedientes firmados por sala en sesión el principal impacto para elevar el nivel de automatización. El nivel de actividades manuales se reduce de un 33.96% a 0%, en esta propuesta de rediseño no existirán actividades manuales, todo se realizará en el sistema propuesto. Por último, el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 64.15% a un 17.65%, siendo las principales actividades que requieren de la intervención de algún usuario, la revisión por parte del Coordinador Legal y firma digital del acta por el vocal.
- En el proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos, el nivel de automatización aumenta de un 12.68% a un 84.48%, el nivel de actividades manuales se reduce un 11.27% a un 3.45% y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 76.06% a un 12.07%.
- En el proceso P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación, el nivel de automatización aumenta de 10% a 71.43%, el nivel de actividades manuales se reduce de 5% a 0% y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 85.00% a un 28.57%. Cabe resaltar que este proceso carece de soporte informático actualmente.
- En el proceso P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia), el nivel de automatización aumenta de un 6.35% a un 72.60%, el nivel de actividades manuales se reduce de un 25.40% a 1.37%, y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 68.25% a un 26.03%.
- En el proceso P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia), el nivel de automatización aumenta de un 1.85% a un 75.00%, el nivel de actividades manuales se reduce de 46.30% a 3.57% y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 51.85% a un 21.43%.
- En el proceso P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico, el nivel de automatización aumenta de 0% a 46.67%, el nivel de actividades manuales se reduce de 57.50% a 33.33% principalmente por la eliminación de actividades relacionadas al armado del expediente físico, en esta propuesta de rediseño el expediente será electrónico. Por último, el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 42.50% a un 20.00%, inclusive habiendo incorporado actividades que requieren intervención de algún usuario como, por ejemplo, la firma digital del índice complementario del expediente electrónico.

A continuación, se muestran 2 cuadros comparativos por tipo de actividad en cantidades y porcentaje:

CUADRO COMPARATIVO AS-IS VS TO-BE - ALTERNATIVA #1 (PORCENTAJE DE ACTIVIDADES POR TIPO)

Proceso / Tipo Actividad	Automática		Manual		Semiautomática	
PROCESO	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE
P01.1. Recepción de Documentación	9.94%	78.87%	31.68%	12.68%	58.39%	8.45%
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	25.38%	81.91%	9.23%	2.13%	65.38%	15.96%
P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	5.26%	77.78%	9.21%	1.85%	85.53%	20.37%
P02.3. Revisión de casos especiales	12.50%	83.72%	6.25%	0.00%	81.25%	16.28%
P02.4. Elaboración del acta de sesión	1.89%	82.35%	33.96%	0.00%	64.15%	17.65%
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	12.68%	84.48%	11.27%	3.45%	76.06%	12.07%
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	10.00%	71.43%	5.00%	0.00%	85.00%	28.57%
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	6.35%	72.60%	25.40%	1.37%	68.25%	26.03%
P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	1.85%	75.00%	46.30%	3.57%	51.85%	21.43%
P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	0.00%	46.67%	57.50%	33.33%	42.50%	20.00%

CUADRO COMPARATIVO AS-IS VS TO-BE ALTERNATIVA #1 (CANTIDAD DE ACTIVIDADES POR TIPO)

Proceso / Tipo Actividad	Automática		Manual		Semiautomática	
PROCESO	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE
P01.1. Recepción de Documentación	16	56	51	9	94	6
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	33	77	12	2	85	15
P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	4	42	7	1	65	11
P02.3. Revisión de casos especiales	2	36	1		13	7
P02.4. Elaboración del acta de sesión	1	14	18		34	3
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	9	49	8	2	54	7
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	10	15	5		85	6
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	4	53	16	1	43	19
P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	1	42	25	2	28	12
P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	0	7	23	5	17	3

Otros datos relevantes del análisis de la propuesta de rediseño es la reducción actividades, el aumento del nivel de automatización, la reducción del nivel de actividades manuales y semiautomáticas.

El total de actividades del proceso de solución de reclamos de usuarios As-Is es de 764 actividades y en el proceso To-Be es de 502 actividades (262 actividades menos a las contabilizadas en el proceso As-Is), lo cual representa una reducción del 34.29% aproximadamente en el total de actividades, esto sin perjudicar el accionar del TRASU en todos sus procesos, sino por el contrario, en esta propuesta de rediseño se han aumentado sus capacidades con respecto a la atención de expedientes, denuncias y sanciones.

- El nivel de automatización del proceso de solución de reclamos de usuarios As-Is es de un 10.47% y en el proceso To-Be es de un 77.89%, esto representa un aumento del 67.42% del nivel de automatización, esto en beneficio de lograr eficiencia y calidad en la atención de los reclamos, denuncias y sanciones.
- El nivel de actividades manuales del proceso de solución de reclamos de usuarios As-Is es de un 21.73% y en el proceso To-Be de un 4.38%, representando una reducción del 17.35%, eliminando principalmente actividades de seguimiento a las empresas operadoras y usuarios para entrega de información, debido a que se está poniendo a disposición el sistema interconectado para empresas operadoras con más de 500,000 abonados y un set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados.
- El nivel de actividades semiautomáticas del proceso de solución de reclamos de usuarios As-Is es de un 67.80% y en el proceso To-Be de un 17.73%, representando una reducción del 50.07%, eliminando principalmente actividades que se realizan con soporte de Excel, estas actividades se realizarán en el sistema propuesto (cualquiera de sus alternativas) y otras actividades son automáticas en esta propuesta de rediseño.

Alternativa #3

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
P01.1. Recepción de la documentación	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Presentación por enlace SFTP (desde nov. 2020 - medida temporal)	Se contará con un Sistema Interconectado con las empresas operadoras con más de 500,000 abonados	Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Presentación en físico (antes nov. 2020)		
			Verificación automática de documentos (el sistema interconectado manejará criterios para la validación de información dependiendo de cada caso)	Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Las empresas operadoras realizan una transferencia de datos de expedientes a través de un Excel	La transferencia de datos de expedientes se realizará a través del sistema interconectado (para EO con más de 500,000 abonados)	Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados, y usuarios, realizan la presentación en medio físico	Se contará con un set de servicios o portal web de servicios (incluida la tecnología móvil) para empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados y usuarios (*). Sin embargo, se mantendrán la opción de entrega física	Tecnología

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Los documentos no son registrados en el sistema de trámite documentario del OSIPTEL (incumplimiento de disposiciones legales de la LPAG)	Todos los documentos serán registrados primero en el sistema de trámite documentario del OSIPTEL, firmado digitalmente y con sello de tiempo	Proceso / Normativo
			Se contará con tecnología RPA - Lectura OCR para el registro automático de datos en el sistema (en los casos de presentación física de documentos; el OCR leerá los formularios escaneados, obtendrá los datos y los registrará en el sistema)	Proceso / Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Los documentos recibidos en provincias son derivados a la STSR entre 1 - 10 días después	Los documentos recibidos en provincias serán derivados digitalmente a la STSR en el mismo día que se reciban físicamente (**)	Proceso
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Digitalización con valor legal de los documentos recibidos en provincias cuando son remitidos a Lima (entre 1 - 10 días después)	Se considera la digitalización con valor administrativo para los casos de provincias	Proceso
			Se contemplarán expedientes abierto por cargo para todas las empresas operadoras	Proceso

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
	P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	Los usuarios no están informados respecto al cumplimiento que reporta la empresa operadora	Los usuarios podrán estar informados respecto al cumplimiento (se les comunicará de manera automática una vez que se reciba una carta de cumplimiento, lo cual será obligatorio informar al Osiptel)	Proceso / Tecnología / Normativo
	P13.1. Atención de denuncias	No es posible presentar denuncias vía portal web	Al presentar la denuncia por el portal web o set de servicios (incluyendo tecnología móvil), el usuario podrá conocer si la empresa operadora ya presentó carta de cumplimiento respecto a la resolución del TRASU que se estaría incumpliendo	Tecnología
	P01.1. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora P01.2. Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora P02.2. Recepción de documentación adicional para el expediente	Se trabaja con expediente físico o expediente digital (medida temporal que no cumple con la LPAG)	Se trabajará con expediente electrónico	Tecnología / Normativo
	P03.1. Calificación y asignación del expediente	Dependencia ante OTI para la autogestión de la calificación y asignación de expedientes	La calificación y asignación de expedientes será automática bajo ciertos criterios. Considera una administración funcional de las reglas de negocio que se utilizan para la calificación y asignación de expedientes.	Proceso / Tecnología / Organización

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	El asistente legal elige la plantilla.	El sistema propondrá la plantilla a utilizar (casuística determinada)	Tecnología / Organización
			El asistente legal puede elegir otra plantilla.	
			Se contará con una atención rápida de expedientes para ciertos casos.	
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	Se cuenta con un auto llenado de plantillas sólo de datos generales.	Se contará con un auto llenado de plantillas con los datos registrados/disponibles en el sistema.	Tecnología
			Se realizará seguimiento para que todas las cartas de información adicional de apelaciones y quejas sean atendidas.	Proceso / Tecnología
	P02.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	Presentación de cartas de cumplimiento en caso la empresa operadora lo desee (no obligatorio). En los casos que se recibe la información, ésta no se registra.	Presentación obligatoria de cartas de cumplimiento y registro de la información en el sistema. El sistema remitirá la carta de cumplimiento al usuario de contar con una dirección electrónica registrada.	Normativo / Tecnología
			La información se utilizará en la emisión	

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
			de los informes de cumplimiento.	
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	Se tienen una generación manual de cartas y memorandos	Se contará con una generación automática (en algunos casos se tendrá que seleccionar la opción, y en otras será automática, según corresponda) de cartas de requerimiento de cumplimiento, memorandos de consulta interna, traslado a DAPU, memorandos a Procuraduría Pública	Proceso / Tecnología
			Se pondrá a disposición de los usuarios chatbot, voicebot que les permita efectuar consultas respecto del estado de su expediente.	Tecnología
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	Se tienen una selección manual de la materia de reclamo	La definición de la materia de reclamo se hará a través de preguntas orientadoras para el usuario, y así minimizar la probabilidad de error/selección equivocada	Proceso / Tecnología
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	No se realiza el registro de montos a devolver	Se realizará el registro de montos a devolver, en el sistema	Proceso / Tecnología

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
	P06.1. Análisis del expediente y Emisión de Resolución de trámite y Resolución Final P06.2. Emisión de la Resolución de Enmienda P06.3. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Expediente P06.4. Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación del Resolución P06.5. Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del acto administrativo P06.6. Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes	Firma física y digital de documentos	Firma digital con sello de tiempo para todos los tipos documentales	Tecnología
P02.2. Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	P13.1. Atención de denuncias	Las denuncias son tramitadas en DAPU y luego en STSR	Las denuncias serán tramitadas directamente por la STSR	Proceso / Organización
			El sistema verificará si la empresa operadora ha presentado carta de cumplimiento respecto de la denuncia presentada	Tecnología
			Generación automática (en algunos casos se tendrá que seleccionar la opción, y en otras será automática, según corresponda) de cartas de requerimiento, cartas informando cumplimiento o imposibilidad de cumplir, cartas informando que se evaluará PAS, entre otros	Tecnología
			Se realizarán consultas de expedientes de 1ra instancia, constancia SAR, SAP o SARA a través del sistema interconectado; con las empresas operadoras con más de 500,000 abonados	Tecnología
			Se podrá realizar el registro de solicitudes de denuncia vía aplicativo móvil o portal web (set de servicios)	Tecnología
	P13.1. Atención de denuncias	Firma física y digital de documentos	Firma digital con sello de tiempo para todos los tipos documentales	Tecnología

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
P02.3. Revisión de Casos Especiales	P12.4. Revisión de casos especiales	Se tiene una generación manual de cartas	Generación automática de cartas (en algunos casos se tendrá que seleccionar la opción, y en otras será automática, según corresponda)	Tecnología
P02.4. Elaboración del Acta de Sesión	P08.1. Elaboración e impresión del Acta de Sesión	Se tiene una creación manual de Actas de Sesión y registro de votos	Generación automática de actas de sesión al final del día de la sesión, con todas las resoluciones y proveídos firmados en el día	Tecnología
	P08.1. Elaboración e impresión del Acta de Sesión	Firma física del acta	Firma digital del acta a más tardar en la siguiente sesión de votación	Proceso / Tecnología
P03.1. Notificación de Resoluciones y Otros Documentos	P09.1. Notificación de las resoluciones	Cartas de notificación para cada resolución	Eliminación de las cartas de notificación	Proceso
			Generación automática de cargos de notificación	Tecnología
	P09.1. Notificación de las resoluciones	Búsqueda manual de las direcciones a notificar	Búsqueda automática de direcciones para notificar	Tecnología
	P09.1. Notificación de las resoluciones	Registro manual por parte del personal de la STSR y digitalización con valor legal a cargo del proveedor	Portal web o set de servicios con la empresa de mensajería para que registre la información de la notificación y envío de los cargos de notificación digitalizados	Tecnología
	P09.2. Publicación de Edicto	Se tiene trabajo manual para consolidar las resoluciones que deben ser notificados por edicto	Consolidación de las resoluciones que deben ser notificados por edicto.	Tecnología
	P09.2. Publicación de Edicto	Registro manual de la fecha de notificación por edicto en todas las resoluciones involucradas	Registro automático de la fecha de notificación por edicto en todas las resoluciones involucradas y carga del edicto en los expedientes	Tecnología
P04.1. Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	P12.1. Elaboración del informe semestral de denuncias P12.2. Elaboración del informe semestral de infracciones al procedimiento (Queja) P12.3. Elaboración del informe semestral de infracciones de evaluación del cumplimiento	Se solicita una base de datos a OTI y luego, en base a ello, se genera la muestra	Generación automática de la muestra para los distintos informes requeridos	Tecnología
			Generación automática de cartas (en algunos casos se selecciona la	Tecnología

Proceso TO BE	Proceso AS-IS	Situación Actual (AS IS)	Rediseño (TO BE)	Categoría
			opción y en otras es automática)	
P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU (1ra instancia)	P12.6. Imposición de sanciones del TRASU	Generación manual de cartas	Creación de procesos sancionadores a partir de los informes de evaluación y verificación y casos especiales	Proceso
			Generación automática de cartas (en algunos casos se selecciona la opción y en otras es automática)	Tecnología
P04.3. Imposición de Sanciones del TRASU (2da instancia)	P12.6. Imposición de sanciones del TRASU	Generación manual de cartas	Generación automática de cartas (en algunos casos se selecciona la opción y en otras es automática) e integración con "Sistema de sanciones de segunda instancia"	Tecnología
P05.1. Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico	P05.1. Armado del expediente P10.1. Anexo de documentación al expediente y foliación P11.1. Archivo del expediente P11.2. Remisión del archivo central	Archivo físico de expedientes	Archivo físico de los documentos recibidos en físico (ya no se tendrá expediente físico); se archivará por tipo de documento	Proceso
	P05.1. Armado del expediente P10.1. Anexo de documentación al expediente y foliación P11.1. Archivo del expediente P11.2. Remisión del archivo central	Expediente físico	Índice digital del expediente e índice digital del cuaderno auxiliar	Tecnología / Normativo

(*) La propuesta de rediseño contempla la utilización de tecnología móvil, y se tiene conocimiento, además, de que el OSIPTEL cuenta con un aplicativo móvil. En ese sentido, cabe, precisar que, corresponde a la siguiente etapa de este servicio realizar la descripción del hardware y software para la implementación de la mejor solución, así como la definición de requerimientos técnicos funcionales y no funcionales. Con dicha información, se podrá evaluar en qué medida la tecnología actual disponible se puede rescatar o se requerirá reemplazarla.

(**) Con el rediseño, los documentos serán derivados digitalmente en el mismo día que se reciban físicamente, ya que éstos serán escaneados /digitalizados con valor administrativo (caso en provincia). El traslado físico de la documentación a Lima dependerá de las estrategias logísticas que el OSIPTEL defina, de ello dependerán los tiempos. Sin embargo, con el rediseño la documentación digitalizada estará a disposición de la STSR el mismo día de su recepción, a comparación de la situación actual, en la que la documentación se escanea en Lima luego de su traslado físico, para recién poder atender/trabajar el expediente. Es decir, independientemente del tiempo del traslado físico de los documentos, la información estará disponible para la STSR en el mismo día que se reciba como parte de la propuesta de rediseño.

Éstas y otras características del rediseño buscan mejorar la eficiencia, la agilidad, y flexibilidad del proceso en la alternativa 3.

Adicionalmente, se ha realizado un análisis cuantitativo del nivel de automatización de todos los procesos de solución de reclamos de usuarios de telecomunicaciones que están contemplados en esta propuesta de rediseño, cumpliendo con los lineamientos establecidos en el marco normativo y de gobierno digital:

- En el proceso P01.1. Recepción de documentación, el nivel de automatización aumenta de un 9.94% a un 86.24%, el nivel de actividades manuales se reduce de un 31.68% a un 7.34% y el nivel de actividades semiautomáticas (tareas que requieren intervención de algún usuario de sistema) se reduce de un 58.39% a un 6.42%.
- En el proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones, el nivel de automatización aumenta de un 25.38% a un 82.65%, el nivel de actividades manuales se reduce de un 9.23% a un 2.04% y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 65.38% a un 15.31%.
- En el proceso P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias, el nivel de automatización aumenta de un 5.26% a un 77.78% (este proceso carece de soporte informático actualmente), el nivel de actividades manuales se reduce de un 9.21% a un 1.85% y el nivel de actividades semiautomáticas se reducen de un 85.53% a un 20.37%, en este proceso, actualmente, las actividades semiautomáticas se realizan en Excel.
- En el proceso P02.3. Revisión de casos especiales, el nivel de automatización aumenta de un 12.50% a un 83.72%, el nivel de actividades manuales se reduce un 6.25% a un 0%, y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce un 81.25% a un 16.28%, actualmente el SISDOC es el principal sistema que se utiliza para la creación, visto y firma de cartas de requerimiento, por ejemplo.
- En el P02.4. Elaboración del acta de sesión, el nivel de automatización aumenta de un 1.89% a un 82.35%, siendo la consolidación automática de expedientes firmados por sala en sesión y la creación automática del acta con los expedientes firmados por sala en sesión el principal impacto para elevar el nivel de automatización. El nivel de actividades manuales se reduce de un 33.96% a 0%, en esta propuesta de rediseño no existirán actividades manuales, todo se realizará en el sistema propuesto. Por último, el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 64.15% a un 17.65%, siendo las principales actividades que requieren de la intervención de algún usuario, la revisión por parte del Coordinador Legal y firma digital del acta por el vocal.
- En el proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos, el nivel de automatización aumenta de un 12.68% a un 85.71%, el nivel de actividades manuales se reduce un 11.27% a un 4.29% y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 76.06% a un 10.00%.
- En el proceso P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación, el nivel de automatización aumenta de 10% a 71.43%, el nivel de actividades manuales se reduce de 5% a 0% y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 85.00% a un 28.57%. Cabe resaltar que este proceso carece de soporte informático actualmente.
- En el proceso P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia), el nivel de automatización aumenta de un 1.85% a un 72.60%, el nivel de actividades manuales se reduce de un 25.40% a 1.37%, y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 68.25% a un 26.03%.
- En el proceso P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia), el nivel de automatización aumenta de un 1.85% a un 75.00%, el nivel de actividades manuales se reduce de 46.30% a 3.57% y el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 51.85% a un 21.43%.
- En el proceso P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico, el nivel de automatización aumenta de 0% a 42.86%, el nivel de actividades manuales se reduce de 57.50% a 35.71% principalmente por la eliminación de actividades relacionadas al armado del expediente físico, en esta propuesta de rediseño el expediente será electrónico. Por último, el nivel de actividades semiautomáticas se reduce de un 42.50% a un 21.43%, inclusive habiendo incorporado actividades que requieren intervención de algún

usuario como, por ejemplo, la firma digital del índice del expediente electrónico o cuaderno auxiliar.

A continuación, se muestran 2 cuadros comparativos por tipo de actividad en cantidades y porcentaje:

CUADRO COMPARATIVO AS-IS VS TO-BE (PORCENTAJE DE ACTIVIDADES POR TIPO)

Proceso / Tipo Actividad	Automática		Manual		Semiautomática	
PROCESO	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE
P01.1. Recepción de Documentación	9.94%	86.24%	31.68%	7.34%	58.39%	6.42%
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	25.38%	82.65%	9.23%	2.04%	65.38%	15.31%
P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	5.26%	77.78%	9.21%	1.85%	85.53%	20.37%
P02.3. Revisión de casos especiales	12.50%	83.72%	6.25%	0.00%	81.25%	16.28%
P02.4. Elaboración del acta de sesión	1.89%	82.35%	33.96%	0.00%	64.15%	17.65%
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	12.68%	85.71%	11.27%	4.29%	76.06%	10.00%
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	10.00%	71.43%	5.00%	0.00%	85.00%	28.57%
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	6.35%	72.60%	25.40%	1.37%	68.25%	26.03%
P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	1.85%	75.00%	46.30%	3.57%	51.85%	21.43%
P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	0.00%	42.86%	57.50%	35.71%	42.50%	21.43%

CUADRO COMPARATIVO AS-IS VS TO-BE (CANTIDAD DE ACTIVIDADES POR TIPO)

Proceso / Tipo Actividad	Automática		Manual		Semiautomática	
PROCESO	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE
P01.1. Recepción de Documentación	16	94	51	8	94	7
P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	33	81	12	2	85	15
P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	4	42	7	1	65	11
P02.3. Revisión de casos especiales	2	36	1	0	13	7
P02.4. Elaboración del acta de sesión	1	14	18	0	34	3
P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	9	60	8	3	54	7
P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	10	15	5	0	85	6

CUADRO COMPARATIVO AS-IS VS TO-BE (CANTIDAD DE ACTIVIDADES POR TIPO)

Proceso / Tipo Actividad	Automática		Manual		Semiautomática	
PROCESO	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE
P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	4	53	16	1	43	19
P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	1	42	25	2	28	12
P05.1. Archivo de Documentación Física y del Expediente Electrónico	0	6	23	5	17	3

Otros datos relevantes del análisis de la propuesta de rediseño es la reducción actividades, el aumento del nivel de automatización, la reducción del nivel de actividades manuales y semiautomáticas.

El total de actividades del proceso de solución de reclamos de usuarios As-Is es de 764 actividades y en el proceso To-Be es de 555 actividades (209 actividades menos a las contabilizadas en el proceso As-Is), lo cual representa una reducción del 27.36% aproximadamente en el total de actividades, esto sin perjudicar el accionar del TRASU en todos sus procesos, sino por el contrario, en esta propuesta de rediseño se han aumentado sus capacidades con respecto a la atención de expedientes, denuncias y sanciones.

- El nivel de automatización del proceso de solución de reclamos de usuarios As-Is es de un 10.47% y en el proceso To-Be es de un 79.82%, esto representa un aumento del 69.35% del nivel de automatización, esto en beneficio de lograr eficiencia y calidad en la atención de los reclamos, denuncias y sanciones.
- El nivel de actividades manuales del proceso de solución de reclamos de usuarios As-Is es de un 21.73% y en el proceso To-Be de un 3.96%, representando una reducción del 17.76%, eliminando principalmente actividades de seguimiento a las empresas operadoras y usuarios para entrega de información, debido a que se está poniendo a disposición el sistema interconectado para empresas operadoras con más de 500,000 abonados y un set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados.
- El nivel de actividades semiautomáticas del proceso de solución de reclamos de usuarios As-Is es de un 67.80% y en el proceso To-Be de un 16.22%, representando una reducción del 51.58%, eliminando principalmente actividades que se realizan con soporte de Excel, estas actividades se realizarán en el sistema propuesto (cualquiera de sus alternativas) y otras actividades son automáticas en esta propuesta de rediseño.

6.36. ANEXO 36 – REGLAS DE NEGOCIO Y CASOS DE EXCEPCIÓN

La excepción se puede definir como toda situación que se aparta de la regla o se escapa de la consecuencia jurídica de un acto, debido a una regulación especial que se encuentra establecida en una normativa debidamente motivada, a fin de salvaguardar el orden jurídico por un espacio temporal.

Respecto a la legislación peruana, en el TUO de la Ley Nº 27444, aprobado por el Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS, se regula el Principio de Uniformidad el cual establece que "La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidas en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados".

Siendo ello así, toda normativa debe gozar de cierta predictibilidad y el administrado deberá saber cuál es la consecuencia jurídica de una acción u omisión, pero se permitirá el uso de excepciones siempre y cuando éstas no se usen de manera indiscriminada y bajo discrecionalidad de la autoridad administrativa; por el contrario, esta excepción debe estar establecido en la normativa que regule el criterio general.

Asimismo, se debe tener en cuenta que las reglas de negocio están basadas en situaciones jurídicas y/o en decisiones de una organización interna que no vulneran la normativa vigente; por el contrario, buscan ordenar la actuación de la entidad dentro de sus procesos en el día a día.

En este sentido, considerando que no toda regla de negocio obedece a una normativa y que no toda regla de negocio tiene excepciones, a continuación, se detallan las situaciones en que se han identificado casos de excepción en los procesos.

Proceso	Regla de Negocio - RN	Casos de Excepción
1.1	La calificación y asignación, debe ser automática para expedientes, denuncias o expediente PAS. (Siempre debe calificarse según las Reglas de Negocio)	No existe excepción.
1.1	El Plazo para presentar la subsanación de un documento, de acuerdo a la norma; es de dos (2) días hábiles.	No existe excepción.
1.1	El plazo para el traslado de la documentación de provincias a la sede principal de Lima (De 1 hasta 10 días calendario).	No existe excepción. Salvo existan incidencias con el traslado: Paros, Huelgas, Factores climatológicos, etc.
1.1	El plazo para la digitalización con valor administrativo de la documentación de provincias (en el mismo día de la recepción).	No existe excepción.
1.1	El horario para la recepción de documentos es de 08:45 am a 04:45 pm.	No existe excepción. Salvo que se modifique el horario de Mesa de Partes del OSIPTEL.
1.1	Deben ser recibidos todos los documentos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos o se encuentren afectados por otro defecto u omisión que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, de acuerdo a la norma, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio.	No existe excepción.

Proceso	Regla de Negocio - RN	Casos de Excepción
1.1	La subsanación de las observaciones, de acuerdo a la norma, se deben realizar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. Si la documentación subsanada sigue teniendo observaciones (no conforme), se considera como no presentada y se archiva.	No existe excepción.
1.1	El tiempo de digitalización por parte del proveedor es de 2 días hábiles.	No existe excepción. Salvo que se modifique los términos del contrato.
2.1	Pasado 15 días hábiles de emitida la resolución, se genera por única vez, una "Carta de requerimiento de **cumplimiento"**, en caso la empresa operadora no haya remitido información.	No existe excepción. Salvo cambio normativo del plazo.
2.1	El sistema realiza la verificación de Asistentes Legales activos antes de realizar la asignación de documentos.	No existe excepción.
2.1	El sistema realiza la asignación de documentos, según las reglas de negocio determinadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y al balanceo de carga.	No existe excepción.
2.1	El sistema envía alerta para la atención de tareas pendientes, según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	No existe excepción.
2.1	Generar, de ser necesario, una versión del documento con control de cambios y/o comentarios, al revisar los documentos para visto o firma.	No existe excepción.
2.1	1. Revisar con anterioridad, a través del sistema, los proyectos de resolución programados para una sesión venidera, sin necesidad de firmar. 2. El vocal podrá registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión.	No existe excepción.
2.1	El plazo para la respuesta a la carta de requerimiento de cumplimiento, por parte de la EO, es de 5 días hábiles.	No existe excepción.
2.1	El asistente legal registra en el sistema, si cumplió / no cumplió / inejecutable; así como el sustento del cumplimiento, observaciones de incumplimiento y oportunidad de presentación de la carta de cumplimiento.	Sólo aplica para fundados, parcialmente fundados u otro determinado por el asistente legal. Las observaciones de incumplimiento, se dan sólo en caso se marque en el sistema "no cumplió"
2.1	El Acta se genera, según día de audiencia.	No existe excepción. A menos que se reprograme la cita de audiencia a solicitud de alguna de las partes.

Proceso	Regla de Negocio - RN	Casos de Excepción
2.1	Si la audiencia fue virtual, se adjunta en el expediente la grabación de la audiencia. Si el vocal asiste a la audiencia, deberá también firmar el acta	No existe excepción.
2.2	Solo se puede reiterar una carta 1 sola vez	No existe excepción.
2.2	En caso la empresa operadora no responda carta trasladando información del usuario, no se le enviará una carta reiterativa	No existe excepción.
2.2	Las EO cuentan con el plazo normado de 15 días hábiles desde la notificación de la resolución del TRASU para acreditar el cumplimiento de la resolución.	No existe excepción. Salvo, cambio normativo.
2.2	Únicamente el Especialista Legal de Sanciones aplica el visto electrónico a las cartas y memorandos que elabora, los practicantes no aplican visto electrónico.	No existe excepción.
2.2	Se debe ingresar respuesta a memorando de consulta interna al recibir la respuesta.	No existe excepción.
2.2	Desarrollar la cita el día programado	No existe excepción. Salvo que el usuario solicite la reprogramación de la cita.
2.2	Para citas presenciales: Todos los participantes deben firmar el acta. Para citas virtuales: Sólo el Coordinador PAS o su reemplazante debe firmar el acta.	No existe excepción.
2.2	Las EO cuentan con el plazo normado de 15 días desde la notificación de la resolución del TRASU para acreditar el cumplimiento de la resolución	No existe excepción. Salvo, cambio normativo.
2.2	En caso la empresa operadora no responda a la carta trasladando la información del usuario, no se le enviará una carta reiterativa	No existe excepción.
2.2	Sólo se reitera la solicitud de información de cumplimiento una vez para los casos en que la EO no responda la solicitud o responda, pero no demuestre el cumplimiento cabal	No existe excepción.
2.2	la respuesta al memorando de consulta interna se registra en el día en que se recibe	No existe excepción.
2.3	El Plazo que tiene una EO para responder una carta de requerimiento de información por un caso especial es de cinco (5) días hábiles.	No existe excepción. A menos que el caso del usuario sea complejo o contenga gran cantidad de expedientes.
2.3	Solo se puede enviar una carta reiterativa a una EO.	No existe excepción.

Proceso	Regla de Negocio - RN	Casos de Excepción
2.3	Sólo se envía la carta de reiteración por una única vez; ya sea porque la EO no respondió o porque respondió parcialmente.	No existe excepción.
2.4	El Vocal(es) podrá (n) firmar el acta de sesión a más tardar en la siguiente sesión programada.	No existe excepción. Salvo motivo justificado de fuerza mayor, acreditado por el vocal, el acta podrá ser firmada en la siguiente sesión en la que participe el Vocal que firmó las resoluciones.
2.4	La generación del acta de sesión se realiza al final del día	No existe excepción
2.4	-El Vocal podrá firmar el acta de sesión a más tardar en la siguiente sesión programada -En el caso de una sala colegiada, el acta la firman los 3 vocales a más tardar en la siguiente sesión programada.	No existe excepción. Salvo: 'Si es unipersonal: '-En caso de motivo justificado de fuerza mayor, acreditado por el vocal, el acta podrá ser firmada en la siguiente sesión en la que participe el vocal que firmó las resoluciones. Si es colegiada: -En caso de motivo justificado o fuerza mayor, acreditado por un vocal, el acta se guarda para que se firme en la siguiente sesión en la que participe nuevamente este vocal en la sala colegiada. '- Se puede dar el caso que en la fecha de sesión sólo asistan 2 vocales, en ese caso , el acta se firma sólo por estos dos vocales - Se puede dar el caso que se designe al presidente de sala colegiada la firma de las actas, en ese caso sólo es firmada por el presidente.
2.4	El ID del proceso del acta de sesión se crea al final del día de sesión	No existe excepción.
2.4	Se revisa si existen votos en discordia o singular, los mismos que deben quedar registrados en el acta	No existe excepción.
2.4	El acta de la Sala Colegiada es firmada por los 3 vocales	No existe excepción. Salvo: '- Se puede dar el caso que en la fecha de sesión sólo asistan 2 vocales, en ese caso, el acta se firma sólo por estos dos vocales - Se puede dar el caso que se designe al presidente de sala colegiada la firma de las actas, en ese caso sólo es firmada por el presidente.

Proceso	Regla de Negocio - RN	Casos de Excepción
2.4	En caso de Sala colegiada, se debe actualizar el estado del proceso, una vez que ha sido firmado por los tres vocales	No existe excepción. Salvo: -Si en sesión sólo asistieron 2 vocales, el estado se actualiza una vez firmados por los dos vocales. -En caso de motivo justificado o fuerza mayor, acreditado por un vocal, el acta se guarda para que se actualice en la siguiente sesión en la que participe nuevamente este vocal en la sala colegiada y firme dicha acta.
3.1	Si no se recibe respuesta a la notificación electrónica (transcurridos dos días hábiles), de acuerdo a la norma, se procede con la notificación física.	No existe excepción.
3.1	Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que correspondan, en el caso de resoluciones.	No existe excepción.
3.1	Para las resoluciones, se debe imprimir 1 cargo de recepción física y una copia de la resolución.	No existe excepción.
3.1	El proveedor de Mensajería deberá transferir los datos y documentos requeridos. El plazo de notificación y devolución por servicio (Local y Nacional) será el estipulado en el contrato.	No existe excepción. Salvo que existan incidencias justificas en la ejecución, las mismas que deberán ser informadas al OSIPTEL según contrato.
3.1	En caso exista dirección de instalación y dirección de facturación, el sistema debe elegir la dirección de instalación para la notificación.	No existe excepción.
3.1	Luego de 5 días hábiles a partir de su publicación, se deriva la resolución de trámite.	No existe excepción.
3.1	La solicitud del índice digital del expediente de Apelación y Queja se creará luego de transcurridos 22 días hábiles de que la notificación de la resolución final o proveído de anulación del expediente se encuentre en estado Notificado o Finalizado y de validar que no exista otra documentación adicional en trámite para atención y notificación. La solicitud del índice digital del cuaderno auxiliar de un expediente de Apelación y Queja se creará luego de que la respuesta a la documentación adicional posterior haya sido atendida y notificada y de validar que no exista otra documentación adicional posterior para atención y notificación.	No existe excepción.

Proceso	Regla de Negocio - RN	Casos de Excepción
3.1	La solicitud de índice digital del Expediente de Sanciones se creará (i) cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles (ii) cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo. La solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar de un Expediente de Sanciones se creará cuando se haya atendido la documentación adicional posterior del expediente de sanciones.	No existe excepción.
3.1	Las notificaciones infructuosas deben agotar todas las vías de notificación que correspondan	No existe excepción. Salvo, en el caso de los proveídos de encauzamiento, proveídos de anulación y cartas.
3.1	El plazo para la publicación por edicto es de 1 a 7 días hábiles	No existe excepción. Salvo que se modifique los términos del contrato.
4.1	Para la generación de la muestra, sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU	No existe excepción.
4.1	Sólo se puede generar y enviar una carta de requerimiento de información del cumplimiento a la EO. La EO tiene 5 días para responder el requerimiento.	No existe excepción. Sin embargo, el plazo de 5 días puede ser mayor cuando contenga una cantidad importante de expedientes.
4.1	Si no se obtuvo respuesta de las cartas, se debe generar el informe de evaluación.	No existe excepción.
4.1	Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción	No existe excepción.
4.1	1. Sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU. (solo para el caso de verificación de cumplimiento de resoluciones del TRASU) 2. Para la muestra, se considera una varianza del 50%, un error del 5% y una confiabilidad del 95%. Se emplea la fórmula para determinar el tamaño de muestra cuando el tamaño del universo es conocido y la participación de las empresas operadoras en el universo se traslada a la muestra para mantener la proporción	No existe excepción.

Proceso	Regla de Negocio - RN	Casos de Excepción
4.1	1. Sólo se consideran los expedientes marcados con "Incumplimiento" en la verificación del cumplimiento de lo resuelto por el TRASU 2. Sólo se puede generar y enviar una carta de requerimiento a la EO 3. Sólo se puede generar y enviar una carta reiterativa a la EO 4. Si no se obtuvo respuesta de las cartas, se debe generar el informe	No existe excepción.
4.1	La EO cuenta con 5 días para responder el requerimiento /reiterativo	No existe excepción. El plazo de 5 días puede ser mayor en caso contenga una cantidad importante de expedientes.
4.1	- Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes): Requiere generación de muestra aleatoria - Informe de infracciones al procedimiento (Quejas): Requiere generación de muestra aleatoria	No existe excepción.
4.1	- Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias: No requiere generación de muestra aleatoria	No existe excepción.
4.1	- Informe de cumplimiento de medidas correctivas: Puede requerir generación de muestra aleatoria, se realiza respecto a cada PAS que ordene medidas correctivas	No existe excepción.
4.1	1. El Plazo de prórroga para carta de Prórroga es de 5 a 15 días hábiles. 2. El Plazo de prórroga para carta de requerimiento o reiterativa es de 5 días hábiles	Para el numeral 1: No existe excepción Para el numeral 2: El Plazo de 5 días puede ser mayor en caso contenga una cantidad importante de expedientes
4.1	El envío de alertas, será según acuerdo de nivel de servicio (Tiempo)	No existe excepción
4.2	Solo se puede solicitar prórroga o Informe Oral una sola vez.	No existe excepción.
4.2	El plazo de caducidad se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio del PAS.	No existe excepción.
4.2	El plazo de caducidad del PAS se computa a partir de la fecha de notificación de la carta de inicio	No existe excepción.
4.2	La fecha de prescripción del Expediente PAS, es la fecha máxima de prescripción de todos los registros que conforman el expediente PAS. Se contabiliza a partir del caso más antiguo	No existe excepción.

Proceso	Regla de Negocio - RN	Casos de Excepción
4.2	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios Cuando se rechaza el informe final de instrucción, automáticamente también se rechaza la carta de notificación de dicho informe final de instrucción	No existe excepción.
4.2	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	No existe excepción.
4.2	El informe final de instrucción se deriva conjuntamente con la carta de notificación	No existe excepción.
4.2	5 días hábiles para el informe y carta Plazo de prórroga debe ser ingresado por Especialista Legal	No existe excepción.
4.2	La caducidad del PAS se computa desde la notificación de la carta de inicio.	No existe excepción.
4.2	El sistema alerta al STSR sobre el expediente PAS que está cerca a caducar	No existe excepción.
4.2	Sólo es posible emitir informe final de instrucción o proyecto de resolución si se agota la prórroga e informa oral	No existe excepción.
4.2	Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral	No existe excepción.
4.2	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	No existe excepción.
4.2	Plazo para impugnación de resolución: 15 días hábiles	No existe excepción. Salvo, cambio normativo
4.3	Solo se publica en el diario El Peruano las faltas “Graves” y “Muy graves”.	No existe excepción. Salvo, cambio normativo
4.3	El número de expediente PAS es el mismo que el utilizado en primera instancia La asignación se realiza de manera proporcional entre los abogados de la OAJ	No existe excepción.
4.3	1. Al programar la sesión se genera y notifica automáticamente la carta de comunicación a la Empresa Operadora 2. El Informe Oral puede ejecutarse en modalidad virtual o presencial	No existe excepción.
4.3	Se envía recordatorio según la fecha de Informe Oral	No existe excepción.

Proceso	Regla de Negocio - RN	Casos de Excepción
4.3	El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios	No existe excepción.
4.3	Se envían documentos a los consejeros según el día de sesión	No existe excepción.
4.3	La resolución es firmada por el presidente del Consejo Directivo	No existe excepción. A menos de que sea reemplazado
5.1	Un documento tiene un periodo de retención de custodia en el archivo de gestión del TRASU, según el tipo de documento.	No existe excepción.
5.1	El período de retención, es configurable.	No existe excepción.
5.1	El plazo de custodia de archivos de gestión de STSR, es en base al "Programa de control de documentos"	No existe excepción.
5.1	1. El índice digital para expedientes PAS, se genera: i. Cuando la resolución queda consentida, luego de 17 días hábiles ii. Cuando la resolución quede firme, luego de transcurrido un día hábil desde la recepción de resolución y cargo por parte del Consejo Directivo 2. El índice digital para expedientes, se genera: i. Luego de transcurrido 22 días hábiles (el tiempo señalado aquí debe ser configurable) de que ambas partes se encuentren notificadas de la resolución final	No existe excepción.

6.37. ANEXO 37 – TIPO DE DATOS DEL NEGOCIO

A continuación, se muestran los tipos de datos del negocio de los procesos analizados, así como la integración de los mismos. Para ello, se han identificado las principales entidades y su relación con los procesos en los que participan, así como los atributos (a nivel de datos) que se utilizan en las actividades de los procesos. Dicha información será un insumo base, para continuar con las definiciones y elaboración del modelo de datos en la siguiente etapa del servicio.

Entidades vs Procesos

En la siguiente matriz, se puede observar la distribución de las entidades identificadas y que son utilizadas a través de los diferentes procesos de negocio que se han propuesto. En cada una de ellas se ha resaltado su participación en las actividades de cada proceso; ya sea como insumo (documentos, expedientes, carta, etc.) o como un resultado o producto (resoluciones, actas, informes, etc.). Asimismo, se resalta la participación de las personas involucradas (apelante, quejoso, reclamante, EO, usuarios internos), entre otros.

PROCESOS / ENTIDADES	P01.1 Recepción de la Documentación	P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	P02.3 Revisión de casos especiales	P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	P03.1 Notificación de Resoluciones y otros documentos	P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	P04.2 Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)	P04.3 Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)	P05.1 Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
Apelante										
Quejoso										
Reclamante										
Abonado										
Denunciante										
Solicitante										
Empresa Operadora										
Usuario interno										
Sala										
Unidad Organizacional										
Sesion										
Organismo										

PROCESOS / ENTIDADES	P01.1 Recepción de la Documentación	P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	P02.3 Revisión de casos especiales	P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	P03.1 Notificación de Resoluciones y otros documentos	P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	P04.2 Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)	P04.3 Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)	P05.1 Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
Documento	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Recurso	■							■		
Respuesta	■			■						
Constancia	■		■							
Expediente	■	■				■				■
Solicitud	■	■		■		■	■	■		■
Resolución	■	■				■				■
Proveído		■	■			■				
Memorando		■	■					■		
Carta	■	■	■	■			■	■		■
Acta		■	■		■		■			■
Informe	■	■				■	■	■	■	■
Edicto						■				
Cargo						■				■
Contrato						■				
Sistema	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Grupos		■								
Servicio	■	■	■							
Materia Reclamo	■	■	■							
Sub Materia de Reclamo	■	■	■							
Apelación	■							■		■
Queja	■									■
Materia de Queja	■									

PROCESOS / ENTIDADES	P01.1 Recepción de la Documentación	P02.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	P02.2 Evaluación y Emisión de Respuesta a Denuncias	P02.3 Revisión de casos especiales	P02.4 Elaboración del Acta de Sesión	P03.1 Notificación de Resoluciones y otros documentos	P04.1 Elaboración de Informes de Evaluación y Verificación	P04.2 Imposición de sanciones del TRASU (1era Instancia)	P04.3 Imposición de sanciones del TRASU (2da Instancia)	P05.1 Archivo de la Documentación Física y el Expediente Electrónico
File Denuncia										
Expediente PAS										
Notificación										

Principales Entidades y Atributos

En el siguiente cuadro, se detallan los principales atributos que tendrán las entidades identificadas, proponiendo en cada caso el tipo de dato correspondiente; sin embargo, no se puede precisar en esta etapa más detalle, ya que corresponde al análisis de las relaciones entre entidades cómo finalmente serán diseñadas. En la siguiente etapa del servicio se tomarán en cuenta los requerimientos no funcionales como seguridad, trazabilidad, entre otros, para completar el detalle de los atributos mostrados.

Entidad	Atributos	Tipo de Dato
Apelante	ID de Apelante	Texto
	Nombres	Texto
	Apellido Paterno	Texto
	Apellido Materno	Texto
	Razón Social	Texto
	Tipo de Documento	Número
	Número de documento	Texto
	Dirección	Texto
	Teléfono	Número
	correo electrónico	Texto
	Aceptación para notificación electrónica	Número
Quejoso	ID de Quejoso	Texto
	Nombres	Texto
	Apellido Paterno	Texto
	Apellido Materno	Texto
	Razón Social	Texto
	Tipo de Documento	Número
	Número de documento	Texto
	Dirección	Texto
	Teléfono	Número
	correo electrónico	Texto
	Aceptación para notificación electrónica	Número

Entidad	Atributos	Tipo de Dato
Reclamante	ID de reclamante	Texto
	Nombres	Texto
	Apellido Paterno	Texto
	Apellido Materno	Texto
	Razón Social	Texto
	Tipo de Documento	Número
	Número de documento	Texto
	Dirección	Texto
	Teléfono	Número
	correo electrónico	Texto
	Aceptación para notificación electrónica	Número
Abonado	ID de Abonado	Texto
	Nombres	Texto
	Apellido Paterno	Texto
	Apellido Materno	Texto
	Razón Social	Texto
	Tipo de Documento	Número
	Número de documento	Texto
	Dirección	Texto
	Teléfono	Número
	correo electrónico	Texto
	Aceptación para notificación electrónica	Número
Denunciante	ID de Denunciante	Texto
	Nombres	Texto
	Apellido Paterno	Texto
	Apellido Materno	Texto
	Razón Social	Texto
	Tipo de Documento	Número
	Número de documento	Texto

Entidad	Atributos	Tipo de Dato
	Dirección	Texto
	Teléfono	Número
	correo electrónico	Texto
	Aceptación para notificación electrónica	Número
Solicitante	ID de Solicitante	Texto
	Nombres	Texto
	Apellido Paterno	Texto
	Apellido Materno	Texto
	Razón Social	Texto
	Tipo de Documento	Número
	Número de documento	Texto
	Dirección	Texto
	Teléfono	Número
	correo electrónico	Texto
	Aceptación para notificación electrónica	Número
Empresa Operadora	ID de Empresa Operadora	Texto
	Razón Social	Texto
	Tipo de Documento	Número
	Número de documento	Texto
	Dirección	Texto
	Teléfono	Número
	Representante Legal	Texto
	correo electrónico	Texto
Usuario interno	ID de Usuario interno	Texto
	Nombres	Texto
	Apellido Paterno	Texto
	Apellido Materno	Texto
	Tipo de Documento	Número
	Número de documento	Texto

Entidad	Atributos	Tipo de Dato
	Dirección	Texto
	Teléfono	Número
	correo electrónico	Texto
	Área	Texto
	Rol	Texto
	Puesto	Texto
Sala	Id de Sala	Texto
	Tipo de Sala (Unipersonal, Colegiada, Colegiada de Sanciones)	Número
	Descripción de la Sala	Texto
Unidad Organizacional	ID Área Organizacional	Texto
	Descripción unidad organizacional	Texto
Sesión	ID Sesión	Texto
	Nombre sesión	Texto
	Fecha sesión	Fecha
	Medio (Presencial o virtual)	Texto
Organismo	ID de Organismo	Texto
	Descripción de organismo	Texto
Respuesta	ID de respuesta a caso especial o informe de evaluación y verificación	Texto
	Fecha de Registro	Fecha
	Tipo de Respuesta	Número
	ID de Expediente	Texto
Constancias	ID de constancia	Texto
	Fecha de creación de constancia	Fecha
	Estado	Número
Expediente	ID de expediente	Texto
	Fecha de creación de expediente	Fecha
	ID de Apelante	Texto
	ID de Quejoso	Texto

Entidad	Atributos	Tipo de Dato
	ID de abonado	Fecha
	ID de reclamante	Texto
	Tipo de Expediente	Número
	Estado	Número
	ID de Resolución	Texto
	Fecha de Resolución	Fecha
	ID de Expediente PAS	Texto
	Fecha de Resolución PAS	Fecha
	ID de Notificación	Texto
	Fecha de Notificación	Fecha
	Detalles y Comentarios	Texto
Solicitud	ID de solicitud	Texto
	Tipo de Solicitud	Número
	Fecha de solicitud	Fecha
	Detalle o Motivo	Texto
	ID Solicitante	Texto
	Estado	Número
Resolución	ID de resolución	Texto
	Tipo de Resolución	Número
	Fecha de Resolución	Fecha
	Detalle o Resolución	Texto
	Estado	Número
	Firma	Texto
Proveído	ID de proveído	Texto
	Fecha de creación de proveído	Fecha
	Estado	Número
	Tipo	Número
	Detalle/Comentarios	Texto
Memorándum	ID de memorándum	Texto

Entidad	Atributos	Tipo de Dato
	Tipo de Memorando	Texto
	Fecha de creación de memorándum	Número
	Detalle o Descripción	Texto
	Estado	Texto
	Firma	Texto
Carta	ID de carta	Texto
	Tipo de Carta	Número
	Fecha de creación de carta	Fecha
	Detalle o Descripción	Texto
	Estado	Número
	Firma	Texto
	Asociada a Carta	Texto
	ID Apelante	Texto
	ID Quejoso	Texto
	ID Empresa Operadora	Texto
Acta	ID de acta	Texto
	Tipo de acta	Número
	Fecha de Registro	Fecha
	Detalle o Descripción	Texto
	Estado	Número
	Firma	Texto
Informe	ID de informe de evaluación y verificación	Texto
	Fecha de creación de informe	Fecha
	Estado	Número
	Tipo de Informe	Número
	Cantidad de Expedientes	Número
	Fecha de aprobación de informe	Texto
	Fecha de Aprobación	Fecha
	Firma	Texto

Entidad	Atributos	Tipo de Dato
Edicto	ID de solicitud de publicación de edicto	Texto
	Fecha de solicitud de publicación de edicto	Fecha
	Fecha de Publicación	Fecha
Cargo	ID de cargo	Texto
	Fecha de creación de cargo	Fecha
	Fecha de entrega de cargo	Fecha
	Tipo de Documento	Número
	ID de Documento	Texto
Contrato	ID de contrato	Texto
	Clausulas	Número
	Fecha de inicio / fin	Texto
Sistema	ID de Registro	Texto
	Descripción	Texto
	Estado	Texto
Grupo	ID de Grupo	Texto
	Descripción	Texto
	Fecha de creación de grupo	Fecha
	Tipo de Grupo	Número
	Estado	Número
Servicio	ID del Servicio	Texto
	Tipo de Servicio	Número
	Materia	Texto
	Submateria	Texto
	Estado	Número
Materia de Reclamo	ID de la Materia	Texto
	Descripción de la Materia	Texto
	Tipo de Materia	Número
	Estado	Número
Sub Materia Reclamo	ID de la Submateria	Texto

Entidad	Atributos	Tipo de Dato
	Descripción de la submateria	Texto
	ID de la Materia	Texto
	Tipo de Sub Materia	Número
	Estado	Número
Apelación	ID Carta de Elevación	Texto
	Reclamo	Texto
	Materia	Texto
	Submateria	Texto
	Fecha de Registro	Fecha
	Resolución 1era Instancia	Número
	Constancias	Texto
Queja	ID Carta de Elevación	Texto
	Reclamo	Texto
	Materia	Texto
	Fecha de Registro	Fecha
	Resolución 1era Instancia	Número
	Constancias	Texto
Materia de QJ	ID de la Materia	Texto
	Descripción de la Materia	Texto
	Tipo de Materia	Número
	Estado	Número
File de Denuncia	ID de Denuncia	Texto
	Fecha de creación de denuncia	Fecha
	ID de denunciante	Texto
	Tipo de Expediente	Número
	Estado	Número
	ID de Resolución	Texto
	Fecha de Resolución	Fecha
	ID de Expediente PAS	Texto
	Fecha de Resolución PAS	Fecha

Entidad	Atributos	Tipo de Dato
	ID de Notificación	Texto
	Fecha de Notificación	Fecha
	Detalles y Comentarios	Texto
Expediente PAS	ID de expediente PAS	Texto
	Fecha de Registro	Fecha
	Tipo de Expediente	Número
	Estado	Número
	ID de Resolución PAS	Texto
	Fecha de Resolución PAS	Fecha
	ID de Notificación	Texto
	Fecha de Notificación	Fecha
	Detalles y Comentarios	Texto
Notificación	ID de Notificación	Texto
	Fecha de Notificación	Fecha
	Tipo de Notificación	Número
	Estado	Número
	Número de interacción	Número
	Dirección	Texto
	Detalles y Comentarios	Texto