ANEXO N° 03: FICHAS TÉCNICAS DE PROCESOS

Código:	A2 P01 1.	**Versión:**	1
Nombre del Proceso:	Recepción de la Documentación		
	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. Abierto de Oficio		
	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.		
	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos		
	Asistente Administrativo de OAF y Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario del TRASU		
	SI		
	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		
	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema Informático	Regla de Negocio		Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
	- 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	Asi
	Documentación recibida	Física	2. Revisar que la documentación este completa y conforme	1. Revisar que los documentos entregados deben cumplir con los requisitos minimos requeridos para iniciar el tramite	Manual	Asistente Administrativo de OAF		No	No		Documentación revisada	Física	Asi
	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	Sob Asi
	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. A
de	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	
	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	Asi
	Documentación Observada	Digital	7. Actualizar estado de documentación a "Documento observado en plazo de subsanación" - Si se presenta la documentación: Ir a la actividad 9 - Si no se presenta 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	Sob
de	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	Sob
	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	Asi
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

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
	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
	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	
	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	
	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	
	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. Si
	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	
	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	
	ID del expediente PAS	Digital	18. Derivar documentación al sistema	1. Derivar la documentación al sistema	Script	RPA		RPA	No	Documentación derivada	Digital	1. Si (Alternativa 1 y 3)
	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(Físico)/ Documentación adicional de denuncia (Físico): 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 Tr 3. E

Entradas			Actividades								Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
	- 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 (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. 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 c. 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 nacpcion	Digital	Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL
del	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 DNI-23	Envio	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
	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)
	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 servicio) 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. Si 2. sist
n	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. Si
n sa	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. Si 2. sist
n sa	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	Envio	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	
n sa	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	Envio	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	
	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. Si
n sa	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. Si
n sa	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. Si
n sa	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. Si
n sa	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. Si
n sa	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. Si
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	Envio	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 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)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
	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
	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)
	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)
	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)
	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)
	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. Si
	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. Si 2
	1. Documentación anexada al expediente 2. Documentación anexada al cuaderno auxiliar	Digital	42. Derivar documento recibido a bandeja de exp. 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 lrlgal 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 Ts
	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	
	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. Si
	Expediente electrónico cerrado	Digital	45. 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. Si
	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. Si
	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. Si
	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. Si
	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. Si
	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. Si
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)

Entradas			Actividades								Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas 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. 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 y sistema de denuncias (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 indice digital del cuaderno auxiliar o del expediente electrónico está pendiente de firma: Ir a la actividad 54 - 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/ 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 indice 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 indice 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 indice 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 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 73 - 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 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 Información adicional de recursos de apelación y quejas(Físico)/ Documentación adicional de denuncia (Físico): Ir a la actividad 87 - 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 neepcion es físico . Ir a la actividad 101 - 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 expediente 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 denuncias (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): Ir a la actividad 87 -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 indice 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. Si 2 sista
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 incluirá 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. Si 2 sista
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. Si 2 sista
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. Si 2 sista
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. Si 2 sista
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. Si 2 sista
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. Si 2 sista
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. Si 2 sista
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. Si 2 sista
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. Si 2 sista
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. Si 2 sista
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	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 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 o solicitud de denuncia derivado a la bandeja del Auxiliar Administrativo de Tramite Documentario TRASU	Digital	Auxiliar Administrativo 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
Usuario	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
Usuario	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)
Usuario	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
Usuario	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
Usuario	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
Usuario	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
Usuario	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. Si
Usuario	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	
Usuario	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. Si
Usuario	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	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. Si
Usuario	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. Si
Usuario	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. Si
Usuario	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. Si
Usuario	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. Si
Usuario	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. Si
Usuario	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. Si
Usuario	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. Si
Usuario	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	
Usuario	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	C.
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(Físico) 2. Documentación adicional de denuncia (Físico)	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)

Entradas			Actividades								Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
e	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
n ra	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)
de	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)
n	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)
Be n sa	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)
n	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)
n	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. Si
n	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. Si
n	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	
n	Informacion adicional derivado al Asistente Legal asignado	Digital	97. Alertar recepción de documentación a Asistente y Coordinador Legal -Ir al proceso PE2.1. 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	
n	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	Asi
n va	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
n va	Documentación recibida de provincia	Digital	100. Alertar recepción de documentación a Especialista Legal -Ir al proceso PE2.2. 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	
n va	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. Si
n va	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. Si
n va	Documentación etiquetada como Documentación en Trámite	Digital	103. Anexar documentos a expediente electrónico -Ir al proceso PD4.2.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. Si
n va	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. Si
n va	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. Si
n va	Cuaderno auxiliar creado	Digital	106. Anexar documentación adicional al cuaderno auxiliar creado -Ir al proceso PD4.2.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. Si
	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	Asi
Asistente Administrativo de OAF	Documentación recibida en lima	Física	108. Consolidar los documentos físicos y entregar a proveedor de digitalización En paralelo: -Pase el tratamiento de la documentación física: Ir a la actividad 109 -Pase 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

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
	Documentación enviada de provincia / Documentación 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					
	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
	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
	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 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 que se toman los usuarios en subsanar la documentación observada	días	mensual	Menor o igual a 1 día	Sistema de Trámite Documentario
	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
	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
	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 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					
Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
Expediente creado sin la información completa y correcta, por error en la lectura de datos registrados por el robot (OCR)	Media		Alto		
Documentación aceptada sin contener los requisitos mínimos por tipo de documento.	Baja		Alto		

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.		
	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		
	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
de trabajo):	Asistente Legal / Revisor / Coordinador Legal / Sala Unipersonal / Sala colegiada /Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
	Si		
e 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		
a entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
egal	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 L
r Legal documentación l acta de sesión egal	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 L
				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 5.4. En caso requiera reasignación, especificar el motivo de								

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
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 envio 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	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 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 Le

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
.egal	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
.egal	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
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	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 L
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 L
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 L
.egal	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
.egal	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 / Coordin
.egal	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 / Coordin

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
ador 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
ador 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
egal	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 L
egal	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 L
egal	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 Reclamo
egal	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 Reclamo

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
egal	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
egal	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
e Solución de os	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 Reclamos
e Solución de os	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 L
e Solución de os	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 L
e Solución de	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 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
e Solución de os	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
e Solución de os	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. Notifica Resoluciones y otros
e Solución de os	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 d Reclamo
e Solución de os	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 l
e Solución de os	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 l

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
e Solución de os	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
e Solución de os	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 Reclamo
e Solución de os	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 Reclamo
e Solución de os	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 L
e 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 L

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
e Solución de os	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
e Solución de os	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 Reclamo
e Solución de os	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 correspon
e Solución de os	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 L
e 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 L

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
ıador 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
ıador 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 / Coordina
ıador 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/ Sa
ıador 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/ Sa
ıador 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 rechazado	Digital	Sala Unipersonal/ Sa

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
...ala Legal	Resolución	Digital	44. Si el documento es aprobado: Ir a la actividad 46 - 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	Estado	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. 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
...ala 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/ Sa
...ala 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 L
...ala 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 L
...ala 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/ Sa
...ala 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/ Sa
...ala 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/ Sa... 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
ala 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
ala 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 L
ala 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 L
ala 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/ Sa
ala 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/ Sa
ala 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/ Sa

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
.egal	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
.egal	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
e Solución de os	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 Reclamo
.egal	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 Le
.egal	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 Le
.egal	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 Le
.egal	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 Le

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
egal	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
e Solución de os	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 envio carta de requerimiento de cumplimiento: Ir a la actividad 66 - Si Empresa Operadora no presenta carta de cumplimiento y no se envio 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
egal	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 Le
egal	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 Le
egal	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 Le
egal	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 Le
egal	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 Le

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
.egal	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
.egal	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
.egal	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 Le
.egal	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 Le
.egal	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 Adminis Archivo
.egal	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 Le
ala 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/ Sa

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
ala 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
ala 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
ala 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/ Sa
ala 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 P
e Solución de os	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 Reclamo
e Solución de os	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 L
al/ Sala nador 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 Uniperson colegiada/Coordin

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
al/ Sala nador 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
al/ Sala nador 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
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 Admir
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	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 L
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 L
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 L

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
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
.egal	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
.egal	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 documentación F expediente ele
LS 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	Documentaciòn etiquetada como posterior	Digital	Coordinador
LS 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 L
acta de sesión / LS 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 L
LS 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 L

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas 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					
dicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
ones 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)
pelaciones	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)
pelaciones	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)
uejas 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)
s de apelacón s del plazo	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)
esueltos en lía antes del	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)
bandeja de	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)
n de	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/ 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
ueltos en plazo sta	(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)						
luciones	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						
esgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

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		
	Desde la recepción de la denuncia hasta la respuesta al usuario		
	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
e trabajo):	Practicantes, Especialista Legal de Sanciones, Revisor, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
	No		
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		
ntrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
epción de 1.1 Análisis, iento de s	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 Practicante
Sanciones / s	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 Practicante
Sanciones / s	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
Sanciones / s	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 Practicante
Sanciones / s	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 Practicante
Sanciones / s	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
	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
	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
	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
	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 Practicante
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

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sanciones / s	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
	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
Sanciones / s	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
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
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
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	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	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 / F
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 L
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	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	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 Reclamos
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 Reclamos
Solución de	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 Reclamos / Especialis Sanciones / Pract
Solución de	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 Reclamos
Solución de	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 Practicante
Solución de	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 Practicante
Solución de	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 Reclamos
Sanciones / s	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 Practicante
Sanciones / s	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 Practicante
Sanciones / s	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 Practicante

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
Sanciones / s	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
Sanciones / s	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 después 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 usuario a la empresa operadora Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad Carta informando al usuario sobre el PAS Carta Informando cita	Digital	Especialista Legal de Sanciones / Practicantes
Sanciones / s	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 Practicante
Sanciones / s	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 Practicante
Sanciones / s	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
Sanciones / s	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 Practicante
Sanciones / s	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 Practicante
Sanciones / s	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 Practicante
Sanciones / s	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 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	Digital	Especialista Legal de Practicante

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas 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. 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	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)	No demuestre el cumplimiento cabal	cumplimiento/inejecutabilidad 6. Carta trasladando información del usuario a empresa operadora 7. Carta reiterando el cierre de la denuncia 8. Carta informando cita		
Sanciones / s	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 Practicante
Sanciones / s	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 Practicante
Sanciones / s	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
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	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	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	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	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 Administ Archivo
Sanciones / s	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 Practicante
Solución de	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 correspon
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	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

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
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					
cador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
nción de	Sumatoria de días invertidos (Fecha de "cierre" de la denuncia expediente - Fecha de apertura de expediente denuncia) 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)
ción de las 7 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)
s en el plazo	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)
andeja de	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)
	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)
	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)
	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)
ento de actos	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)
ento de r 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						
go	Descriptión del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

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		
	Desde la recepción del caso especial a la Secretaria Técnica de Solución de Reclamos hasta la evaluación de posible PAS		
	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU, Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
	No		
e al Proceso:	Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones		

Detalle Técnico

Entradas			Actividades							Salidas		
a entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
Documentación/ EL (puede ser tas fuentes) pecial por otras dios	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 d
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 d
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 d
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 PA
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 PA
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 d Secretario Técnico d Reclam
AS 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 d
AS 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 d
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
AS 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 PA
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
AS 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
AS 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
e Solución de os	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)
e Solución de os	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 d
e Solución de os	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 d
e Solución de os	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 d
e Solución de os	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 d
e Solución de os	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. Notific resoluciones y otro
involucrada con do se responde imiento) Documentario ence el plazo a notificación a radora)	- 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 d
involucrada con do se responde to, reiterativa o e) Documentario ence el plazo a notificación a radora)	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 infracción administrativa: 3. Seleccionar motivo e ingresar comentarios a ser enviado al solicitante Para cuando el caso sí constituye una infracción 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 (C constituye inf - Especialista Legal (Cuando es re - P03.1. Notific Resoluciones y otro (Cuando es ap
e 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 d
e 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
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
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
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
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
AS 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 d
AS 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 d
AS 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 d
AS 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 PA
AS 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 d
AS 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 d Reclam
AS 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 d Reclam
AS 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 (Cuando es rev - P03.1. Notific Resoluciones y otro (Cuando es ap
AS 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 d Reclam
AS 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 d
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

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
e Solución de os	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
e Solución de os	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 dias 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
e Solución de os	- 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
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					
dicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
atención de	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)
eciales	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)
speciales	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						
esgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
	Demora en la revisión de los documentos	Media		Alto		
	Demora en la firma de los documentos	Media		Alto		

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.		
:	Inicia con la creación de un acta de sesión y termina con la firma de las mismas por parte del Vocal		
	Secretaria Técnica de Solución de Reclamos		
o de trabajo):	Coordinador Legal y Vocales		
	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 / S. 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		
a entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe la salida**
Emisión y Resoluciones. 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	Coordinado
r 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	Coordinado
r 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	Coordinado
r 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	Coordinado
r 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	Coordinado
r 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	Coordinado
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

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
r 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
r 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
r 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
r 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	Voca
l	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	Voca
l	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	Coordinado
l	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	Coordinado
l	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	Coordinado
	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	Voca

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
	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					
ndicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
	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)
e resoluciones	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						
iesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
	Firmar un acta de sesión con errores	Baja		Media		

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		
	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
...ajo):	Analista de Trámite Documentario del TRASU, Asistente Administrativo de Despacho y Secretaria de Trámite Documentario del TRASU		
	Sí		
...eso:	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		
...a	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
...n y ...tes/ ...n de ...Respuesta a Denuncias/ ...02.3. ...les/ ...nes de ...04.2. ...RASU ...sición ...ancia)/ ...ntario	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 re... 2. ... siste... de...
...lamos ...es	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... re... 2...
...lamos ...es	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... re... 2...
...lamos ...istema ...de ...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... re... 2... siste... de...
...lamos ...istema ...de ...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	
...lamos (Alternativa 1 y 3) ...istema ...de ...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... reclamos (Alternativa 1 y 3) 2... siste... de...
...lamos ...istema ...de ...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... re... 2... siste... de...

OSIPTEL OTI R. VALDIVIEZO
OSIPTEL STSR M. INCIO
OSIPTEL STSR A. ROMERO C.
OSIPTEL STSR L. GUZMAN
OSIPTEL OAF E. ROJASSO
OSIPTEL OTI R. VALDIVIEZO
OSIPTEL STSR P. MIZUSHIMA
OSIPTEL STSR C. MAESAKA
OSIPTEL OPPM R. DONGO
OSIPTEL OTI A. AGUAYO
OSIPTEL OTI R. GARCIA
OSIPTEL OTI I. KOIKE

Entradas			Actividades								Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema Informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
lamos stema de 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)
lamos stema de 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 ED 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)
lamos stema de 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)
lamos stema de 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)
lamos stema de 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)
lamos stema de 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)
lamos stema de 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	D
lamos stema de 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	D
lamos es	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)
lamos es (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	F Cum

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema Informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
lamos stema de 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)
lamos stema de 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 (Fisico)	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 (Fisico)	Digital	1. Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3) 2. Sistema de expedientes, sistema de denuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)
lamos stema de 2)	Estado de la notificación actualizado a Documento por Notificar (Fisico)	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)
lamos stema de 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 re 2. sist de
lamos stema de 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 re 2. sist de
lamos stema de 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	As
de	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 re 2. sist de
de	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 re 2. sist de
lamos stema de 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	As
lamos stema de 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	f
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)

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
lamos stema de 1)	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.
lamos stema de 1)	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)
de	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)
lamos stema de 2)	Datos y documentos transferidos por el proveedor guardados	Digital	32. Anexar cargo de notif.fisica 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 na 2. sis sa
lamos stema de 1)	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 na 2. sist da
lamos stema de 1)	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 na 2. sist da D
de	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	
lamos stema de 1)	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 si 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 na 2. sist da
lamos stema 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	D

Entradas			Actividades								Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema Informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
lamos stema de 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
do	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)
lamos es	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
lamos es	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 na 2.
lamos stema de 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 na 2. sist de
lamos stema do 1)	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	D
lamos stema de 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	D
lamos stema de 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	
lamos stema 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	
lamos stema 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 reclamos (Alternativa 1 y 3) 2.
do	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 na 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
lamos istema a 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
de	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)
lamos istema a 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
lamos istema a 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	
lamos istema a 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 N 2.
ntario	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	
	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	
ntario	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	
ASU	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	
lamos istema a 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	
lamos istema a 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 N 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
lamos istema i 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)
lamos istema i 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
lamos istema i 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
lamos es	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 ra 2
lamos es	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	F Cum
lamos istema ıo 1)	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 ra 2 sist de
lamos istema de 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	
lamos stema de 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 ra 2 sist de
ntario	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 notificación actualizado a "Documento por despachar"	Digital	1 ra 2 sist de
lamos istema de 2)	Estado del proceso de notificación 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	F
lamos stema de 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	As

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
e icados	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)						
e dos	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)						
e	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)						
e	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)						
da ación	Tiempo promedio que demanda notificar fisicamente una resolución de expedientes RA o RQ (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)						
da ón	Tiempo promedio que demanda notificar fisicamente una carta		días	mensual	Menor o igual a 5 días	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/Sistema de expedientes, sistema de demuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)						
	Cantidad total de notificaciones observadas al proveedor de mensajeria		unidades	mensual	Menor a 30 unid.	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/Sistema de expedientes, sistema de demuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)						
eso de ZADO	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 demuncias y sistema de sanciones (Alternativa 2)						

Riesgos						
	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
	Demora en la entrega de cargos por parte del proveedor (mayor al tiempo estipulado en el contrato)	Baja		Alto		
	Errores de coincidencia realizadas por el sistema al comparar direcciones	Baja		Alta		

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		
:	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		
	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
o de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
	No		
rte 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		
a entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
: Emisión y 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 Leg
y Emisión 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 Leg

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas 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 Sanciones / e Sanciones del J	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
n de reclamos nes (Alternativa	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 Leg
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 Leg
Documentación / 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 Leg
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 Leg

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas 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 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
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
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
AS 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
AS 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 Leg
AS 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
AS 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 Técnic Recl

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
AS 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
AS 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
de Solución de os	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 Técnic Recl
de Solución de os	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 Leg
de Solución de os	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 Técnic Recl
de Solución de os	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 Leg

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas 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 Solución de os	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					
ndicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
elaboración de	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)
por infracción y	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						
iesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
	Demora en la revisión de los documentos	Medio		Alto		
	Demora en la firma de los documentos	Medio		Alto		

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		
:	Desde la revisión de los Informes Semestrales, inicio del PAS hasta que la resolución quede firme o consentida		
	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
o de trabajo):	Especialista Legal de Sanciones, Sala Colegiada, Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Coordinador PAS TRASU		
	Sí		
rte 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		
a entrada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas o Pasos**	**Tipo de Actividad**	**Responsable (Ejecutor)**	**Tiempo Legal**	**Sistema informático**	**Regla de Negocio**	**Salida**	**Medio de entrega de información**	**Quién recibe**
de informes de erificación asos 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	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	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	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 P

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
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
AS 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 P
AS 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 P.
AS 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 P
AS 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

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
AS 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
AS 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
AS 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 P
AS 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 Reclam
AS 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 Reclam
AS 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 Reclam
de Solución de os	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 Reclam

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas 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 Solución de os	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
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
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 Reclam
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. Notific resoluciones y otro
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	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	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 Coordinador P

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas 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 Sanciones / 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 prórroga 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
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	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	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	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

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas 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 Solución de os	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
de Solución de os	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
de Solución de os	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 Cole
de Solución de os	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 Cole
giada	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 Cole
retario Técnico 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 Cole
giada	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 Cole

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
giada	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
giada	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
giada	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 Admir Archi
giada	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	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	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	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

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas 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 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
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
AS 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 Cole
AS 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 Cole
AS 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
e 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
e 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

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
e 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
e 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
e 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. Notific resoluciones y otro
de Sanciones / e resoluciones y nentos	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
e resoluciones y nentos	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
AS 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

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
AS 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
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	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 Solución de os	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 Solución de os	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
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 Reclamos
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

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas 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 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
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
de Solución de os	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
de Solución de ecramos	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 Direc
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	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	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	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	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

Entradas			Actividades							Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tiempo Legal	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Quién recibe la salida
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
ASU / Secretario n 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					
ndicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
suelto en el	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)
impuestas	Cantidad de sanciones impuestas en el periodo	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						
esgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
	Demora en la revisión de los documentos	Alto		Alto		
	Demora en la firma de los documentos	Alto		Alto		

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 concemiente al TRASU.		
	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		
	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos		
bajo):	Asistente Administrativo de Archivo y Secretario Técnico de Solución de Reclamos		
	No		
oceso:	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		
ada	**Entrada**	**Medio de recepción de información**	**Actividades**	**Tareas 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 os álisis; to de uación y ta a ición de SU	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
vo de	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. Asistent 2. Sistem reclamos 3. Sistem sistema Sistem (Al
ivo de ones de os	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
vo de	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
vo de	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	Física y Digital	1. Sistem de solución de reclamos 2. Sistem sistema Sistem (Al
vo de	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. Sistem reclamos 2. Sistem sistema Sistem (Al
n de 1 y 3) ntes, Sistema tiva 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
vo de	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 período 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
vo de	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. Sisten reclamos 2. Sistem sistema Sistem (Al
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

Entradas			Actividades								Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas 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 os álisis, to de	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
: de os álisis, to de	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
n de 1 y 3) ntes y es	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)
ución de	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. Exped 2. Cua

Indicadores					
	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
tal de de nción	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)
e digital co	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	dias	Menor o igual a 1 día	Sistema de solución de reclamos (Alternativa 1 y 3)/ Sistema de expedientes y Sistema de sanciones (Alternativa 2)
e digital	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	dias	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						
	Descripción del riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel del riesgo absoluto
	Sobre stock de documentación por algún retraso en la solicitud de recojo en el Sistema de Solución de Reclamo	Bajo		Medio		
	Perdida de alguna documentación	Media		Baja		