

ANEXO N° 04: REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-01	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	3. Registrar documentos en el Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL e indicar observaciones	A3_CUS-1101	Registrar recepción de documentos físicos en trámite documentario OSIPTEL	Recepción y validación	El sistema debe contar con un formulario que permita: 1. Ingresar datos para registro de documentos según lo señalado en la OM-25. 2. Ingresar datos de dueño de documento: Datos de identificación, datos de contacto (correo electrónico, teléfono, otros), entre otros 3. Seleccionar Tipo de Trámite a realizar según el tipo de documentación recibida físicamente (Ej. Trámite de Carta de Elevación, Trámite de Carta de cumplimiento, Trámite de información adicional de apelaciones y quejas, trámite de denuncias, entre otros) 4. Completar Checklist para validar que entrega la documentación mínima requerida para iniciar el trámite 5.1. Si la documentación está incompleta, debe permitir ingresar las observaciones. 5.2. Si la documentación está completa, debe permitir ingresar comentarios adicionales, de corresponder.
REQ-02	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	4. Generar nro. de registro y mostrar a Asistente Administrativo	A3_CUS-1101	Registrar recepción de documentos físicos en trámite documentario OSIPTEL	Recepción y validación	Luego de ingresar y guardar los datos para el registro y trámite de los documentos completos e incompletos, el sistema debe generar el nro. de registro del documento físico registrado en el sistema de trámite documentario. El número de registro deberá visualizarse inmediatamente se haya generado y guardado en el sistema.
REQ-03	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	7. Actualizar estado de documentación a "Documento observado en plazo de subsanación"	A3_CUS-1102	Actualizar estado de los documentos físicos observados	Recepción y validación	Si se registra una documentación que esta incompleta, el sistema Debe actualizar el estado de recepción de documento a "Documento observado en plazo de subsanación". Si se registra una documentación que esta completa, debe actualizar el estado de recepción a "Documento aceptado conforme"
REQ-05	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	8. Actualizar estado de documentación a "Documento Observado No Presentado"	A3_CUS-1102	Actualizar estado de los documentos físicos observados	Recepción y validación	El sistema Debe esperar hasta 2 días hábiles para la subsanación del documento incompleto (posterior a la fecha y hora de registro de documento observado en plazo de subsanación). Si recibe la subsanación de la documentación, debe actualizar el estado de recepción a "Documento Subsanado" y si no recibe la subsanación, por ende el estado de documento no es "Documento subsanado", debe actualizar el estado de recepción a "Documento observado no presentado" y Fin.
REQ-06	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	5. Alertar a Empresa Operadora o Usuario sobre subsanación de documentos observados	A3_CUS-1103	Alertar subsanación de documentos físicos observados para inicio de trámite	Notificaciones	El sistema debe esperar hasta 1 día antes de vencimiento del plazo para la subsanación del documento incompleto (1 día hábil posterior a la fecha y hora de registro de documento observado en plazo de subsanación) y enviar alerta, vía sistema o correo electrónico, a dueño de documento (empresa operadora o usuario) sobre subsanación de documento



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-07	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	12. Realizar lectura sobre carpetas, ver nuevo documento e identificar el tipo	A3_CUS-1104	Convertir documentos digitalizados a datos en sistema propuesto	Recepción y validación	El sistema debe permitir cargar documentos digitalizados con valor administrativo o valor legal según carpetas por tipo de documento
REQ-08	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	12. Realizar lectura sobre carpetas, ver nuevo documento e identificar el tipo	A3_CUS-1104	Convertir documentos digitalizados a datos en sistema propuesto	Recepción y validación	Debe identificar tipo de trámite según carpeta donde se encuentra documento digitalizado, realizar lectura OCR de documento, y registrar trámite a seguir según datos obtenidos.
REQ-09	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	13. Identificar si el nro. de expediente o denuncia existe en el sistema	A3_CUS-1104	Convertir documentos digitalizados a datos en sistema propuesto	Recepción y validación	Si trámite es "Carta de Elevación" o "Solicitud de abierto por cargo", debe realizar la siguiente validación: - Si tipo es RA (Recurso de apelación), debe validar que el nro. De reclamo en primera instancia no exista en un expediente de segunda instancia - Si tipo es RQJ (Queja), debe validar que no se encuentre elevado el número de reclamo por una queja por la misma transgresión  * Si no existe expediente, debe etiquetar documento como nuevo * Si existe expediente, debe etiquetar documento como duplicado
REQ-10	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	13. Identificar si el nro. de expediente o denuncia existe en el sistema	A3_CUS-1104	Convertir documentos digitalizados a datos en sistema propuesto	Recepción y validación	Si trámite es "Denuncias", realizar la siguiente validación: - Validar que no exista otra denuncia del mismo tipo de incumplimiento y número de reclamo declarado por el usuario en primera instancia no exista en un expediente de segunda instancia. En el caso de incumplimiento SAR, se valida con el número de SAR.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-11	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	63. Crear expediente electrónico o denuncia	A3_CUS-1105	Crear expediente electrónico con Robot	Recepción y validación	<p>Si es documento nuevo y: El trámite es "Carta de Elevación" : El sistema debe crear expediente electrónico. El trámite es "Solicitud de abierto por cargo" y está dentro del plazo para elevar RA o RQJ, debe esperar el plazo para elevación del expediente y: a) en caso la empresa si eleve el expediente en el plazo: modificar el trámite de "Solicitud de abierto por cargo" a "información adicional de apelaciones y quejas" y continúa con dicho trámite, o, b) en caso la empresa no eleve el expediente en el plazo: crear automáticamente el expediente electrónico. El trámite es "Solicitud de abierto por cargo" y está fuera del plazo para elevar RA o RQJ, debe crear el expediente electrónico</p> <p>Al crear el expediente electrónico debe asignar un único correlativo, el código del expediente electrónico tendrá la siguiente estructura: XXXXXX-AÑO(2021,2022)-TRASU-STSR/ (TIPO RECURSO - RA/RQJ)</p> <p>Siendo XXXXXX el correlativo</p>
REQ-12	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	64. Anexar documento digitalizado al expediente electrónico o file de denuncia	A3_CUS-1105	Crear expediente electrónico con Robot	Recepción y validación	<p>El sistema debe adjuntar documentos digitalizados al expediente electrónico creado. Cada documento tiene que tener su propio archivo y numeración para posteriormente generar el índice electrónico.</p>
REQ-13	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	65. Enviar nro. de expediente o nro. de solicitud de denuncia a usuario y/o empresa operadora	A3_CUS-1105	Crear expediente electrónico con Robot	Recepción y validación	<p>Debe enviar automáticamente nro. de expediente vía correo electrónico a empresa operadora involucrada en la elevación del expediente a usuario involucrado en la solicitud de abierto por cargo (Siempre y cuando se haya registrado los datos de contacto del dueño del documento, sea la empresa operadora o usuario)</p>
REQ-14	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	66. Derivar expediente o sol. de denuncia a bandeja auxiliar administrativo de trámite doc. TRASU	A3_CUS-1105	Crear expediente electrónico con Robot	Recepción y validación	<p>Debe derivar expediente a bandeja de Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU para su atención mediante la tarea de usuario "Verificar datos y documentos de expediente electrónico creado por Robot"</p>



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-15	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	67. Alertar verificación de datos a auxiliar administrativo trámite documentario TRASU	A3_CUS-1105	Crear expediente electrónico con Robot	Recepción y validación	Debe enviar alerta, vía sistema o correo electrónico, sobre derivación del expediente a bandeja de Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU para su atención mediante la tarea de usuario "Verificar datos y documentos de expediente electrónico creado por Robot"
REQ-16	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	68. Verificar datos de expedientes o solicitudes de denuncia importados por Robot	A3_CUS-1106	Verificar datos y documentos de expediente electrónico creado por Robot	Control	Debe verificar datos y documentos de expediente electrónico creado por Robot, donde será posible realizar las siguientes acciones según estado de registro por Robot: Si registro es completo o duplicado: De forma individual, puede confirmar datos del expediente o modificar datos registrados por Robot De forma masiva, puede confirmar datos de expediente Si registro es incompleto, debe permitir registrar datos faltantes De forma automática se ingresa el medio de presentación del documento: FISICO y el tipo de Expediente (Regular o Abierto por Cargo)
REQ-17	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	71. Calificar y asignar expediente electrónico y derivar a bandeja de Asistente Legal asignado	A3_CUS-1107	Calificar y asignar expediente electrónico	Calificación y asignación	Debe calificar y asignar expediente electrónico a Asistente o Analista Legal y debe derivar expediente electrónico a bandeja del Asistente o Analista Legal
REQ-18	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	72. Alertar revisión de expediente electrónico a Asistente Legal asignado	A3_CUS-1107	Calificar y asignar expediente electrónico	Calificación y asignación	Tras la derivación del expediente a bandeja del asistente o analista legal, el sistema debe enviar , vía sistema o correo electrónico, alerta sobre asignación del expediente electrónico al Asistente o Analista Legal e ir a Proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-19	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	55. Enviar correo a Usuario o EO señalando que se incluirá la información al expediente origen	A3_CUS-1108	Controlar duplicidad de expedientes electrónicos	Control	<p>Si es documento duplicado y:</p> <p>1. El trámite es "Carta de Elevación" o "Solicitud de abierto por cargo" y el expediente existente esta resuelto con sentido dejar sin efecto la elevación: crear el expediente según la estructura ya definida y continuar con las acciones que correspondan para un expediente nuevo.</p> <p>2. Para el resto de casos, debe vincular documento como información adicional del expediente existente. Al vincular como información adicional, Debe enviar correo electrónico a usuario o empresa operadora señalando que la elevación del expediente corresponde a un expediente existente, esta información será considerada como información adicional de apelaciones y quejas en el expediente origen (existente)</p>
REQ-20	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	55. Enviar correo a Usuario o EO señalando que se incluirá la información al expediente origen	A3_CUS-1108	Controlar duplicidad de expedientes electrónicos	Control	<p>El sistema debe adjuntar documentos electrónicos a expediente electrónico origen o su cuaderno auxiliar. Cada documento tiene que tener su propio archivo y numeración para posteriormente generar el índice electrónico.</p>
REQ-21	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	<p>36. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado</p> <p>37. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior</p> <p>38. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado</p> <p>39. Anexar documentación adicional al cuaderno auxiliar creado</p> <p>40. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite</p> <p>41. Anexar documentos a expediente electrónico o file de denuncia</p>	A3_CUS-1109	Verificar el estado (abierto o cerrado) del expediente electrónico	Control	<p>Si trámite es "Elevación de información adicional de apelaciones y quejas", verificar si expediente electrónico se encuentra abierto o cerrado:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Si se encuentra abierto, etiquetar información adicional de apelaciones y quejas como "Documentación en trámite" y adjuntar documento al expediente electrónico</li><li>- Si se encuentra cerrado, etiquetar información adicional de apelaciones y quejas como "Documentación posterior", crear cuaderno auxiliar vinculado al expediente electrónico y adjuntar documento al cuaderno auxiliar electrónico creado</li></ul>





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-22	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	44. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado 45. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior 46. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado 47. Anexar cumplimiento al cuaderno auxiliar creado 48. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite 49. Anexar documentos a expediente electrónico	A3_CUS-1109	Verificar el estado (abierto o cerrado) del expediente electrónico	Control	Verificar si expediente electrónico se encuentra abierto o cerrado: - Si se encuentra abierto, etiquetar documentación de cumplimiento como "Documentación en trámite" y adjuntar documentos al expediente electrónico - Si se encuentra cerrado, etiquetar documentación de cumplimiento como "Documentación posterior", crear cuaderno auxiliar vinculado al expediente electrónico y adjuntar documento al cuaderno auxiliar electrónico creado
REQ-23	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	56. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado 57. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite 58. Anexar documentos al expediente electrónico o denuncia inicial 59. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior 60. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado 61. Anexar documentación al cuaderno auxiliar creado	A3_CUS-1109	Verificar el estado (abierto o cerrado) del expediente electrónico	Control	Debe verificar si expediente electrónico origen se encuentra abierto o cerrado: - Si se encuentra abierto, debe etiquetar el documento duplicado como "Documentación en trámite" y adjuntar documento al expediente electrónico - Si se encuentra cerrado, debe etiquetar el documento duplicado como "Documentación posterior", crear cuaderno auxiliar vinculado al expediente electrónico y adjuntar documento al cuaderno auxiliar electrónico creado
REQ-26	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	62. Cerrar solicitud de creación de expediente o denuncia duplicado	A3_CUS-1109	Verificar el estado (abierto o cerrado) del expediente electrónico	Control	Debe cerrar solicitud de gestión de expediente duplicado





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-27	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	77. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado 78. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior 79. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado 80. Anexar la carta de cumplimiento al cuaderno auxiliar creado 81. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite 82. Anexar documentos a expediente electrónico	A3_CUS-1109	Verificar el estado (abierto o cerrado) del expediente electrónico	Control	Verificar si expediente electrónico citado en el cumplimiento se encuentra: - Si se encuentra abierto, etiquetar documentos de cumplimiento como "Documentación en trámite" y adjuntar documento al expediente electrónico - Si se encuentra cerrado, etiquetar documentos de cumplimiento como "Documentación posterior", crear cuaderno auxiliar vinculado al expediente electrónico y adjuntar documento al cuaderno auxiliar electrónico creado
REQ-28	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	16. Crear solicitud de revisión de documentación y anexar documentos a solicitud en Sistema	A3_CUS-1110	Crear solicitud de revisión de información adicional de apelaciones y quejas	Recepción y validación	Si trámite es "información adicional de apelaciones y quejas", realizar lo siguiente: - Debe crear solicitud de revisión de información adicional de apelaciones y quejas y cargar documentos digitalizados a solicitud
REQ-29	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	19. Derivar documentos a bandeja de usuario según tipo documental	A3_CUS-1110	Crear solicitud de revisión de información adicional de apelaciones y quejas	Recepción y validación	Debe derivar solicitud de revisión de información adicional de apelaciones y quejas a bandeja de Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU para su atención mediante la tarea de usuario "Revisar solicitud de revisión de información adicional de apelaciones y quejas"
REQ-30	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	87. Revisar solicitud de revisión de documentación adicional del expediente o denuncia	A3_CUS-1111	Revisar información adicional de apelaciones y quejas por auxiliar administrativo de trámite documentario	Control	Debe revisar solicitud de revisión de información adicional de apelaciones y quejas, realizando las siguientes acciones: 1. Realizar la búsqueda del número de expediente electrónico indicado en la información adicional de apelaciones y quejas 2. Mostrar información del expediente electrónico buscado. 3. Seleccionar aprobar u observar la solicitud de ingreso de información adicional de apelaciones o quejas al expediente 4. En caso se apruebe el ingreso de la información adicional de apelaciones y quejas, ingresar el numero de expediente al cual se vinculara la información adicional y la clase de información adicional para que seleccione de forma automática el responsable de atención de información adicional de apelaciones y quejas 5. En caso se observe, ingresar motivo y observaciones





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-31	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	88. Enviar correo a Usuario o EO señalando que se observa el documento remitido	A3_CUS-1111	Revisar información adicional de apelaciones y quejas por auxiliar administrativo de trámite documentario	Control	Si solicitud es observada, debe enviar correo electrónico a usuario o empresa operadora indicado que se observa la información adicional de apelaciones y quejas remitida
REQ-32	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	89. Cerrar solicitud de revisión de documentación adicional	A3_CUS-1111	Revisar información adicional de apelaciones y quejas por auxiliar administrativo de trámite documentario	Control	Debe   cerrar solicitud de revisión de información adicional de apelaciones y quejas y Fin.
REQ-33	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	90. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado 91. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite 92. Anexar documentación adicional al expediente electrónico o denuncia 93. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior 94. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado 95. Anexar la documentación adicional al cuaderno auxiliar creado	A3_CUS-1111	Revisar información adicional de apelaciones y quejas por auxiliar administrativo de trámite documentario	Control	Si solicitud es aceptada, debe verificar si expediente electrónico citado en la información adicional de apelaciones y quejas se encuentra abierto o cerrado: - Si se encuentra abierto, debe etiquetar información adicional de apelaciones y quejas como "Documentación en trámite" y adjuntar documento al expediente electrónico - Si se encuentra cerrado, debe etiquetar información adicional de apelaciones y quejas como "Documentación posterior", crear cuaderno auxiliar vinculado al expediente electrónico y adjuntar documento al cuaderno auxiliar electrónico creado
REQ-34	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	98 Registrar acciones realizadas en el sistema	A3_CUS-1112	Registrar acciones realizadas respecto a lo solicitado en información adicional de apelaciones y quejas	Gestión operativa	Si responsable de atención es Trámite Documentario, el sistema debe contar con un "formulario para registrar acciones realizadas, fecha de acción, responsable de ejecución de acción, si se ejecutó la acción o no, respecto a lo solicitado en la información adicional y quejas" y Fin.







ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-35	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	96. Derivar Información Adicional a Asistente Legal Asignado	A3_CUS-1113	Derivar revisión de información adicional de apelaciones y quejas a bandeja del analista legal asignado	Calificación y asignación	Si responsable de atención es Asistente o Analista Legal, derivar revisión de información adicional de apelaciones y quejas a bandeja del asistente o analista legal asignado
REQ-36	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	97. Alertar recepción de documentación a Asistente y Coordinador Legal	A3_CUS-1113	Derivar revisión de información adicional de apelaciones y quejas a bandeja del analista legal asignado	Calificación y asignación	Alertar , vía sistema o correo electrónico, derivación de revisión de información adicional de apelaciones y quejas al asistente o analista legal asignado e ir a Proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones
REQ-37	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	16. Crear solicitud de revisión de documentación y anexar documentos a solicitud en Sistema	A3_CUS-1114	Crear solicitud de revisión de cumplimiento por auxiliar administrativo de trámite documentario	Recepción y validación	Si trámite es "Cumplimiento", realizar lo siguiente: - Crear solicitud de revisión de carta de cumplimiento y cargar documentos digitalizados
REQ-38	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	19. Derivar documentos a bandeja de usuario según tipo documental	A3_CUS-1114	Crear solicitud de revisión de cumplimiento por auxiliar administrativo de trámite documentario	Recepción y validación	Derivar solicitud de revisión de información relacionada al cumplimiento de resolución del TRASU a bandeja de Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU para su atención mediante la tarea de usuario "Revisar solicitud de revisión de cumplimiento"
REQ-39	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	73. Identificar nro. de expediente de carta de cumplimiento	A3_CUS-1115	Revisar cumplimiento y registrar acciones por auxiliar administrativo de trámite documentario	Recepción y validación	Revisar solicitud de revisión de cumplimiento, realizando las siguientes acciones: 1. Realizar la búsqueda del número de expediente electrónico indicado en la carta de cumplimiento 2. Mostrar información del expediente electrónico buscado 3. Seleccionar aprobar u observar la solicitud de ingreso de cumplimiento 4. En caso observe la solicitud de ingreso de cumplimiento, ingresar motivo y observaciones 5. En caso se apruebe la solicitud de ingreso de cumplimiento, ingresar el numero de expediente al cual se vinculara la carta de cumplimiento
REQ-40	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	74. Alertar observaciones a la empresa operadora	A3_CUS-1115	Revisar cumplimiento y registrar acciones por auxiliar administrativo de trámite documentario	Recepción y validación	Si solicitud de revisión de cumplimiento es observada, enviar correo electrónico a empresa operadora indicado que se observa la información de cumplimiento remitida





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-41	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	75. Cerrar solicitud de revisión de carta de cumplimiento	A3_CUS-1115	Revisar cumplimiento y registrar acciones por auxiliar administrativo de trámite documentario	Recepción y validación	Cerrar solicitud de revisión de información de cumplimiento y Fin.
REQ-42	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	76. Enviar a Usuario una copia sobre cumplimiento	A3_CUS-1115	Revisar cumplimiento y registrar acciones por auxiliar administrativo de trámite documentario	Recepción y validación	Si solicitud de revisión de cumplimiento es aprobada, enviar copia del cumplimiento al correo electrónico del usuario informando el reporte del cumplimiento de resolución del trasu
REQ-43	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	50. Obtener datos de asistente legal resolutor del expediente electrónico 51. Asignar a nuevo Asistente Legal activo según reglas de negocio	A3_CUS-1116	Obtener analista legal asignado y derivar revisión de cumplimiento a su bandeja	Calificación y asignación	Obtener asistente o analista legal resolutor del expediente electrónico. Si asistente o analista legal se encuentra inactivo, asignar verificación de cumplimiento de resoluciones del TRASU a otro asistente o analista legal en base a reglas de negocio
REQ-44	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	52. Derivar cumplimiento a Asistente Legal asignado	A3_CUS-1116	Obtener analista legal asignado y derivar revisión de cumplimiento a su bandeja	Calificación y asignación	Derivar documentación de cumplimiento a bandeja del asistente o analista legal asignado al expediente
REQ-45	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	53. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados	A3_CUS-1116	Obtener analista legal asignado y derivar revisión de cumplimiento a su bandeja	Calificación y asignación	Alertar, vía sistema o correo electrónico, derivación de cumplimiento al asistente o analista legal asignado





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-46	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	83. Obtener datos de asistente legal resolutor del expediente electrónico 84. Asignar a nuevo Asistente Legal activo según reglas de negocio 85. Derivar cumplimiento a Asistente Legal asignado	A3_CUS-1116	Obtener analista legal asignado y derivar revisión de cumplimiento a su bandeja	Calificación y asignación	Obtener datos del asistente o analista legal que resolvió el expediente y verificar si este se encuentra activo o inactivo: - Si se encuentra activo, derivar documentos de cumplimiento a bandeja del asistente o analista legal resolutor del expediente. - Si se encuentra inactivo, asignar a nuevo Asistente Legal activo según reglas de negocio y derivar cumplimiento a Asistente Legal asignado
REQ-47	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	86. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados	A3_CUS-1116	Obtener analista legal asignado y derivar revisión de cumplimiento a su bandeja	Calificación y asignación	Alertar, vía sistema o correo electrónico, derivación de cumplimiento al asistente o analista legal asignado y Fin.
REQ-48	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	58. Anexar documentos al expediente electrónico o denuncia inicial	A3_CUS-1117	Controlar duplicidad de denuncias	Control	Si es documento duplicado y:  El trámite es "Solicitud de denuncia" y la denuncia existente está en curso, el sistema debe derivar solicitud como documentación adicional de la denuncia existente,  El trámite es "Solicitud de denuncia" y la denuncia existente está finalizada, el sistema debe derivar documentación de solicitud de denuncia para ser analizada como un caso de "reapertura de denuncia"
REQ-49	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	58. Anexar documentos al expediente electrónico o denuncia inicial	A3_CUS-1117	Controlar duplicidad de denuncias	Control	El sistema debe adjuntar documentos electrónicos a file de denuncia origen y debe cerrar solicitud de denuncia
REQ-50	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	62. Cerrar solicitud de creación de expediente o denuncia duplicado	A3_CUS-1117	Controlar duplicidad de denuncias	Control	Debe cerrar solicitud de denuncia





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-51	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	63. Crear expediente electrónico o denuncia	A3_CUS-1118	Crear solicitud de denuncia con documentos físicos digitalizados	Recepción y validación	Crear solicitud de denuncia
REQ-52	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	64. Anexar documento digitalizado al expediente electrónico o file de denuncia	A3_CUS-1118	Crear solicitud de denuncia con documentos físicos digitalizados	Recepción y validación	Adjuntar documentos digitalizados a solicitud de denuncia creada
REQ-54	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	66. Derivar expediente o sol. de denuncia a bandeja auxiliar administrativo de trámite doc. TRASU	A3_CUS-1118	Crear solicitud de denuncia con documentos físicos digitalizados	Recepción y validación	Derivar solicitud de denuncia a bandeja de Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU para su atención mediante la tarea de usuario "Verificar datos y documentos de denuncia creada por Robot"
REQ-55	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	67. Alertar verificación de datos a auxiliar administrativo trámite documentario TRASU	A3_CUS-1118	Crear solicitud de denuncia con documentos físicos digitalizados	Recepción y validación	Enviar alerta, vía sistema o correo electrónico, sobre derivación de solicitud de denuncia a bandeja de Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU para su atención mediante la tarea de usuario "Verificar datos y documentos de denuncia creada por Robot"
REQ-56	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	68. Verificar datos de expedientes o solicitudes de denuncia importados por Robot	A3_CUS-1119	Verificar datos y documentos de denuncia creada por Robot	Control	El sistema debe contar con un formulario para verificar datos y documentos de solicitud de denuncia creada por Robot, realizando las siguientes acciones: 1. Actualizar datos de denuncias registrados por el robot
REQ-57	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	69. Derivar sol. de denuncia a bandeja de Especialista Legal	A3_CUS-1120	Asignar y derivar denuncia a especialista legal	Calificación y asignación	Asignar solicitud de denuncia a especialista legal según reglas de negocio
REQ-58	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	69. Derivar sol. de denuncia a bandeja de Especialista Legal	A3_CUS-1120	Asignar y derivar denuncia a especialista legal	Calificación y asignación	Derivar solicitud de denuncia a bandeja del Especialista Legal



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-59	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	70. Alertar revisión de solicitud de denuncia a Especialista Legal	A3_CUS-1120	Asignar y derivar denuncia a especialista legal	Calificación y asignación	Enviar alerta, vía sistema o correo electrónico, sobre asignación de solicitud de denuncia a bandeja del Especialista Legal y Fin.
REQ-60	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	16. Crear solicitud de revisión de documentación y anexar documentos a solicitud en Sistema	A3_CUS-1121	Crear solicitud de revisión de documentación adicional de denuncia por auxiliar administrativo de trámite documentario	Recepción y validación	Si trámite es "documentación adicional de denuncias", realizar lo siguiente: - Crear solicitud de revisión de documentación adicional de denuncias y cargar documentos digitalizados
REQ-61	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	19. Derivar documentos a bandeja de usuario según tipo documental	A3_CUS-1121	Crear solicitud de revisión de documentación adicional de denuncia por auxiliar administrativo de trámite documentario	Recepción y validación	Derivar solicitud de revisión de documentación adicional de denuncias a bandeja de Auxiliar Administrativo de Trámite Documentario del TRASU para su atención mediante la tarea de usuario "Revisar solicitud de revisión de documentación adicional de denuncias"
REQ-62	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	87. Revisar solicitud de revisión de documentación adicional del expediente o denuncia	A3_CUS-1122	Revisar documentación adicional de denuncia	Recepción y validación	El sistema debe contar con un formulario para revisar solicitud de revisión de documentación adicional de denuncias, realizando las siguientes acciones: 1. Realizar la búsqueda del número de denuncia indicado en la documentación adicional de denuncia 2. Mostrar información del file de denuncia electrónico buscado 3. Seleccionar aprobar u observar la solicitud de ingreso de documentación adicional de denuncias 4. En caso se apruebe la solicitud de ingreso de documentación adicional de denuncias, ingresar aprobación y comentarios opcionales 5. En caso observe la solicitud de ingreso de documentación adicional de denuncias, ingresar motivo y observaciones
REQ-63	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	88. Enviar correo a Usuario o EO señalando que se observa el documento remitido	A3_CUS-1122	Revisar documentación adicional de denuncia	Recepción y validación	Si solicitud es observada, enviar correo electrónico a usuario o empresa operadora indicando que se observa la documentación adicional de denuncia remitido
REQ-64	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	89. Cerrar solicitud de revisión de documentación adicional	A3_CUS-1122	Revisar documentación adicional de denuncia	Recepción y validación	Cerrar solicitud de revisión de documentación adicional de denuncias y Fin.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-65	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	92. Anexar documentación adicional al expediente electrónico o denuncia	A3_CUS-1122	Revisar documentación adicional de denuncia	Recepción y validación	Si solicitud es aceptada, adjuntar documentación adicional remitida a denuncia asociada
REQ-66	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	99. Derivar documentación adicional a Especialista Legal asignado	A3_CUS-1122	Revisar documentación adicional de denuncia	Recepción y validación	Derivar revisión de documentación adicional de denuncias a bandeja del especialista legal asignado a denuncia.
REQ-67	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	100. Alertar recepción de documentación a Especialista Legal	A3_CUS-1123	Derivar revisión de documentación adicional de denuncias a bandeja del especialista legal asignado	Calificación y asignación	Alertar, vía sistema o correo electrónico, derivación de revisión de documentación adicional de denuncias a bandeja del especialista legal asignado a denuncia e ir a proceso P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias
REQ-68	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	14. Obtener ID de expediente PAS, caso especial o informe de eval. y verificación	A3_CUS-1124	Cargar documento digitalizado a caso especial	Recepción y validación	Si trámite es "respuesta a caso especial", realizar lo siguiente: - Obtener ID de caso especial y cargar documentos digitalizados al caso especial
REQ-69	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	15. Derivar documentación de caso especial, expediente PAS o informe de eval. y verif. al sistema	A3_CUS-1124	Cargar documento digitalizado a caso especial	Recepción y validación	Adjuntar documento digitalizado a ID de caso especial que corresponda
REQ-70	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	19. Derivar documentos a bandeja de usuario según tipo documental	A3_CUS-1124	Cargar documento digitalizado a caso especial	Recepción y validación	Derivar documento de caso especial a bandeja del especialista legal asignado a dicho caso y Fin.
REQ-71	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	14. Obtener ID de expediente PAS, caso especial o informe de eval. y verificación	A3_CUS-1125	Cargar documento digitalizado a informe de evaluación y verificación	Recepción y validación	Si trámite es "respuesta a informe de evaluación y verificación", realizar lo siguiente: - Obtener ID de informe de evaluación y verificación y cargar documentos al informe de evaluación y verificación





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-72	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	15. Derivar documentación de caso especial , expediente PAS o informe de eval.y verif. al sistema	A3_CUS-1125	Cargar documento digitalizado a informe de evaluación y verificación	Recepción y validación	Adjuntar documento digitalizado a ID de informe de evaluación y verificación que corresponda
REQ-73	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	19. Derivar documentos a bandeja de usuario según tipo documental	A3_CUS-1125	Cargar documento digitalizado a informe de evaluación y verificación	Recepción y validación	Derivar documento de informe de evaluación y verificación a bandeja del especialista legal asignado a dicho informe y Fin.
REQ-74	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	14. Obtener ID de expediente PAS, caso especial o informe de eval. y verificación 17. Obtener ID de expediente PAS 18. Derivar documentación al sistema	A3_CUS-1126	Cargar documento digitalizado a expediente PAS	Recepción y validación	Si trámite es "documentación relacionada a expediente PAS", realizar lo siguiente: - Obtener ID de expediente PAS electrónico y cargar documentos digitalizados
REQ-75	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	15. Derivar documentación de caso especial , expediente PAS o informe de eval.y verif. al sistema 17. Obtener ID de expediente PAS 18. Derivar documentación al sistema	A3_CUS-1126	Cargar documento digitalizado a expediente PAS	Recepción y validación	Adjuntar documento digitalizado a ID de expediente PAS electrónico que corresponda. Cada documento tiene que tener su propio archivo y numeración para posteriormente generar el índice electrónico.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-76	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	101. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado 102. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite 103. Anexar documentos a expediente electrónico 104. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior 105. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado 106. Anexar documentación adicional al cuaderno auxiliar creado	A3_CUS-1127	Verificar el estado (abierto o cerrado) del expediente PAS electrónico	Control	Verificar si expediente PAS electrónico citado en la documentación se encuentra abierto o cerrado: - Si se encuentra abierto, etiquetar documentación relacionada al expediente PAS como "Documentación en trámite" y adjuntar documento al expediente PAS electrónico - Si se encuentra cerrado, etiquetar documentación relacionada al expediente PAS como "Documentación posterior", crear cuaderno auxiliar vinculado al expediente PAS electrónico y adjuntar documento al cuaderno auxiliar electrónico creado
REQ-77	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	28. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado 29. Etiquetar la documentación como Documentación Posterior 30. Crear un cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado 31. Anexar documentación adicional al cuaderno auxiliar creado 32. Etiquetar la documentación como Documentación en Trámite 33. Anexar documentos a expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación	A3_CUS-1127	Verificar el estado (abierto o cerrado) del expediente PAS electrónico	Control	Si trámite es "Elevación de documentación relacionada a expediente PAS", verificar si expediente PAS electrónico se encuentra abierto o cerrado: - Si se encuentra abierto, etiquetar documentación adicional de expediente PAS como "Documentación en trámite" y adjuntar documento al expediente PAS electrónico - Si se encuentra cerrado, etiquetar documentación adicional de expediente PAS como "Documentación posterior", crear cuaderno auxiliar vinculado al expediente PAS electrónico y adjuntar documento al cuaderno auxiliar electrónico creado



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-78	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	20.Registrar ingreso de documentación en Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	A3_CUS-1128	Registrar recepción de documento electrónicos en trámite documentario OSIPTEL	Recepción y validación	Si documento para trámite recibido de forma electrónica (Sistema interconectado para empresas operadoras con más de 500,000 abonados o set de servicios para usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500,000 abonados), registrar ingreso de documentación en Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL.
REQ-79	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	20.Registrar ingreso de documentación en Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	A3_CUS-1128	Registrar recepción de documento electrónicos en trámite documentario OSIPTEL	Recepción y validación	En el registro de ingreso de documentación en sistema de trámite documentario del OSIPTEL, se utiliza el servicio serv018.
REQ-80	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	20.Registrar ingreso de documentación en Sistema de Trámite Documentario del OSIPTEL	A3_CUS-1128	Registrar recepción de documento electrónicos en trámite documentario OSIPTEL	Recepción y validación	Luego de guardar los datos para el registro y tramite de los documentos , el sistema Debe generar el nro. de registro del documento electrónico registrado en el sistema de trámite documentario.
REQ-81	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	21. Enviar cargo de recepción de documentos a Empresa Operadora o Usuario	A3_CUS-1128	Registrar recepción de documento electrónicos en trámite documentario OSIPTEL	Recepción y validación	El sistema debe crear un cargo de trámite iniciado y debe enviar vía correo electrónico dicho cargo a Empresa Operadora o Usuario que realiza la elevación o transferencia de los documentos.
REQ-82	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	22. Firmar digitalmente la documentación electrónica	A3_CUS-1129	Firmar recepción de documentos electrónicos	Recepción y validación	El sistema debe contar con un formulario para firma digital de documentación electrónica (De forma individual y masiva)
REQ-83	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	23. Crear , calificar y asignar expediente electrónico o solicitud de denuncia	A3_CUS-1130	Crear expediente electrónico con documentos electrónicos	Recepción y validación	Si trámite es: (1) Elevación de expediente, (2) Abierto por cargo y (3) Abierto de oficio: - Crear y calificar expediente y asignar correlativo. El código del expediente tendrá la siguiente estructura: XXXXXXX-AÑO(2021,2022)-TRASU-STSR/(TIPO RECURSO - RA/RQJ)  Siendo XXXXXXXX único correlativo





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-84	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	24. Crear lista de documentos transferidos	A3_CUS-1130	Crear expediente electrónico con documentos electrónicos	Recepción y validación	Crear lista de documentos electrónicos recibidos mediante el servicio.
REQ-85	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	25. Consolidar documentos transferidos y anexar al expediente electrónico o file de denuncia	A3_CUS-1130	Crear expediente electrónico con documentos electrónicos	Recepción y validación	Adjuntar documentos electrónicos recibidos al expediente electrónico creado. Cada documento tiene que tener su propio archivo y numeración para posteriormente generar el índice electrónico.
REQ-86	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	26. Enviar nro. de expediente o nro. de solicitud de denuncia a usuario y/o empresa operadora	A3_CUS-1130	Crear expediente electrónico con documentos electrónicos	Recepción y validación	Enviar nro. de expediente vía correo electrónica a empresa operadora y usuario (siempre y cuando se haya registrado la dirección de correo electrónico)
REQ-87	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	53. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados	A3_CUS-1130	Crear expediente electrónico con documentos electrónicos	Recepción y validación	Alertar, vía sistema o correo electrónico, asignación y derivación de expediente electrónico al asistente o analista legal asignado
REQ-88	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	27. Derivar expediente o solicitud de denuncia a bandeja de asistente o especialista legal asignado	A3_CUS-1131	Derivar expediente electrónico a bandeja del Analista	Calificación y asignación	Derivar expediente electrónico a bandeja de asistente o analista legal asignado
REQ-89	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	42. Derivar documento recibido a bandeja de esp. legal o asist. legal o auxiliar admin. tram. Doc	A3_CUS-1132	Obtener analista legal asignado al expediente electrónico y derivar revisión de información de apelaciones y quejas a su bandeja	Recepción y validación	Obtener asistente o analista legal asignado al expediente electrónico





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-90	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	42. Derivar documento recibido a bandeja de esp. legal o asist. legal o auxiliar admin. tram. Doc	A3_CUS-1132	Obtener analista legal asignado al expediente electrónico y derivar revisión de información de apelaciones y quejas a su bandeja	Recepción y validación	Derivar información adicional de apelaciones y quejas a bandeja del asistente o analista legal asignado al expediente o a auxiliar de tramite documentario
REQ-91	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	53. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados	A3_CUS-1132	Obtener analista legal asignado al expediente electrónico y derivar revisión de información de apelaciones y quejas a su bandeja	Recepción y validación	Alertar, vía sistema o correo electrónico, derivación de información adicional de apelaciones y quejas al asistente o analista legal asignado o a auxiliar de tramite documentario
REQ-92	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	43. Enviar a Usuario una copia sobre cumplimiento	A3_CUS-1133	Informar cumplimiento reportado por empresa operadora	Notificaciones	Si trámite es "Cumplimiento", enviar correo electrónico a usuari (siempre y cuando haya autorizado y consignado su dirección de correo electrónico al OSIPTEL) enviando una copia del cumplimiento reportado por la empresa operadora
REQ-93	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	23. Crear , calificar y asignar expediente electrónico o solicitud de denuncia	A3_CUS-1134	Crear denuncia con documentos electrónicos	Recepción y validación	Si trámite es denuncia: Crear y asignar denuncia a especialista legal, y asignar correlativo. El código de la denuncia tendrá la siguiente estructura:  XXXXXX-AÑO-DEN
REQ-94	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	25. Consolidar documentos transferidos y anexar al expediente electrónico o file de denuncia	A3_CUS-1134	Crear denuncia con documentos electrónicos	Recepción y validación	Adjuntar documentos electrónicos recibidos al file de denuncia electrónico creado
REQ-95	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	26. Enviar nro. de expediente o nro. de solicitud de denuncia a usuario y/o empresa operadora	A3_CUS-1134	Crear denuncia con documentos electrónicos	Recepción y validación	Enviar nro. de denuncia vía correo electrónico a usuario creador de denuncia (Siempre y cuando autorice y consigne su dirección de correo electrónico)





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-96	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	27. Derivar expediente o solicitud de denuncia a bandeja de asistente o especialista legal asignado	A3_CUS-1134	Crear denuncia con documentos electrónicos	Recepción y validación	Derivar file de denuncia electrónico a bandeja de especialista legal asignado
REQ-97	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	53. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados	A3_CUS-1134	Crear denuncia con documentos electrónicos	Recepción y validación	Alertar, vía sistema o correo electrónico, asignación y derivación de file de denuncia electrónico al especialista legal asignado
REQ-98	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	41. Anexar documentos a expediente electrónico o file de denuncia	A3_CUS-1135	Adjuntar documentación adicional de denuncia a file correspondiente	Recepción y validación	Si trámite es documentación adicional de denuncia: Adjuntar documentos electrónicos recibidos al file de denuncia electrónico creado
REQ-99	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	42. Derivar documento recibido a bandeja de esp. legal o asist. legal o auxiliar admin. tram. Doc	A3_CUS-1136	Derivar documentación adicional de denuncia a bandeja del especialista legal	Calificación y asignación	Derivar documentación adicional de denuncia a bandeja de especialista legal asignado a denuncia
REQ-100	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	53. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados	A3_CUS-1136	Derivar documentación adicional de denuncia a bandeja del especialista legal	Calificación y asignación	Alertar, vía sistema o correo electrónico, asignación y derivación de documentación adicional de denuncia al especialista legal asignado
REQ-101	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	34. Obtener especialista legal asignado al PAS, caso especial o informe de verificación	A3_CUS-1137	Obtener especialista legal asignado a expediente PAS y derivar revisión de documento	Recepción y validación	Obtener especialista legal asignado a expediente PAS
REQ-102	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	35. Derivar documento recibido a bandeja de especialista legal asignado	A3_CUS-1137	Obtener especialista legal asignado a expediente PAS y derivar revisión de documento	Recepción y validación	Derivar documentación relacionada a expediente PAS a bandeja del especialista legal asignado al expediente PAS



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-103	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	53. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados	A3_CUS-1137	Obtener especialista legal asignado a expediente PAS y derivar revisión de documento	Recepción y validación	Alertar, vía sistema o correo electrónico, derivación de documentación relacionada al expediente PAS al especialista legal asignado
REQ-104	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	33. Anexar documentos a expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación	A3_CUS-1138	Adjuntar "documentación relacionada a caso especial" a caso especial correspondiente	Recepción y validación	Si trámite es "Elevación de documentación relacionada a caso especial", adjuntar documentación al caso especial
REQ-105	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	34. Obtener especialista legal asignado al PAS, caso especial o informe de verificación	A3_CUS-1139	Obtener especialista legal asignado a caso especial y derivar revisión de documento	Recepción y validación	Obtener especialista legal asignado al caso especial
REQ-106	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	35. Derivar documento recibido a bandeja de especialista legal asignado	A3_CUS-1139	Obtener especialista legal asignado a caso especial y derivar revisión de documento	Recepción y validación	Derivar documentación relacionada a caso especial a bandeja del especialista legal asignado
REQ-107	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	53. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados	A3_CUS-1139	Obtener especialista legal asignado a caso especial y derivar revisión de documento	Recepción y validación	Alertar, vía sistema o correo electrónico, derivación de documentación relacionada al caso especial al especialista legal asignado
REQ-108	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	33. Anexar documentos a expediente PAS, caso especial o informe de evaluación y verificación	A3_CUS-1140	Adjuntar "documentación relacionada a informes de evaluación y verificación" a informe correspondiente	Recepción y validación	Si trámite es "Elevación de documentación relacionada a informe de evaluación y verificación", adjuntar documentación al informe de evaluación y verificación



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-109	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	34. Obtener especialista legal asignado al PAS, caso especial o informe de verificación	A3_CUS-1141	Obtener especialista legal asignado a informe de evaluación y verificación y derivar revisión de documento	Recepción y validación	Obtener especialista legal asignado al informe de evaluación y verificación
REQ-110	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	35. Derivar documento recibido a bandeja de especialista legal asignado	A3_CUS-1141	Obtener especialista legal asignado a informe de evaluación y verificación y derivar revisión de documento	Recepción y validación	Derivar documentación relacionada a informe de evaluación y verificación a bandeja del especialista legal asignado
REQ-111	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	53. Alertar asignación de expediente o recepción de documentación a involucrados	A3_CUS-1141	Obtener especialista legal asignado a informe de evaluación y verificación y derivar revisión de documento	Recepción y validación	Alertar, vía sistema o correo electrónico, derivación de documentación relacionada a informe de evaluación y verificación al especialista legal asignado
REQ-112	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	54. Actualizar estado de la solíc. de índice digi. del exp. electrón. o del cuad. auxiliar a "Anulado"	A3_CUS-1142	Verificar estado de firma de índice digital de expediente electrónico o cuaderno auxiliar	Control	Para todo trámite registrado con documento electrónico, verificar si índice digital del expediente electrónico o cuaderno auxiliar se encuentra pendiente de firma. Si se encuentra pendiente de firma, actualizar estado de la solicitud de índice digital del expediente electrónico o del cuaderno auxiliar a "Solicitud Anulada" y termina el proceso P05.1. hasta generar una nueva solicitud de firma del índice del expediente electrónico o cuaderno auxiliar
REQ-113	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1144 A3_CUS-1146 A3_CUS-0312 A3_CUS-0330	Consultar estado de expediente en segunda instancia mediante portal web/app Consultar estado de denuncia mediante portal web/app Remisión de información del expediente a Empresa Operadora o Usuario "Remitir estado de denuncia a empresa operadora"	Recepción y validación	El sistema debe permitir al usuario o empresa operadora realizar consultas ingresando el código de reclamo o número de expediente o número de denuncia





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-114	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-0302 A3_CUS-0317 A3_CUS-1148	Elevación de expedientes de apelación y quejas. Creación de expedientes abiertos por cargo. Aperturar expedientes abiertos por cargo	Recepción y validación	El sistema debe permitir elevar expedientes a segunda instancia según los datos de la OM-04
REQ-115	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-0303 A3_CUS-1145	Elevación de información adicional para expedientes de recursos de apelación y quejas Adjuntar información adicional de apelaciones y quejas en portal web/app	Recepción y validación	El sistema debe permitir adjuntar documentación adicional de sus expedientes realizando la búsqueda por número de expediente, código de reclamo o Resolución del TRASU
REQ-116	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1147 A3_CUS-0307	Adjuntar documentación adicional de denuncias en portal web/app Elevación de documentación relacionada a denuncias (por parte de EO).	Recepción y validación	El sistema debe permitir adjuntar documentación adicional de denuncias mediante la búsqueda por número de denuncia, Código de reclamo o SAR, empresa operadora o número de servicio
REQ-117	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-0306 A3_CUS-1151	(6) Elevación de documentación que avale el cumplimiento. Adjuntar información de cumplimiento de resolución de segunda instancia en portal web/aplicativo móvil	Recepción y validación	El sistema debe permitir adjuntar cartas de cumplimiento mediante la búsqueda por número de expediente o código de reclamo.
REQ-118	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1144 A3_CUS-1146	Consultar estado de expediente en segunda instancia mediante portal web/app Consultar estado de denuncia mediante portal web/app	Consulta	El sistema debe permitir realizar consultas de expedientes o denuncias (+) mediante el número o código de reclamo, número de expediente o número de denuncia







ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-119	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1128	Enviar cargos de trámite requerido vía correo electrónico	Recepción y validación	El sistema debe permitir crear de forma automática cargos de elevación de expedientes, cargos de elevación de cartas de cumplimiento, cargos de registro de denuncias, cargos de elevación de documentación adicional u otros y derivar vía correo electrónico y de forma automática a la cuenta de correo declarada por Empresa Operadora que realiza la elevación por el sistema interconectado o por el set de servicios para usuarios y empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional o a la cuenta de correo electrónica declarada por el Usuario que realiza la presentación a través del set de servicios para usuarios y empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500,00 abonados a nivel nacional.
REQ-120	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1128	Enviar cargos de trámite requerido vía correo electrónico	Recepción y validación	El sistema debe enviar automáticamente una alerta a los involucrados sobre la elevación exitosa de expedientes, la elevación exitosa de cartas de cumplimiento, la transferencia de documentación adicional, el registro exitoso de denuncias, entre otros. En la alerta se debe adjuntar el cargo creado automáticamente. En caso se presente algún error, el sistema debe enviar una alerta automáticamente a las áreas de TI de la Empresa Operadora y del OSIPTEL.
REQ-121	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2102	Revisar expediente electrónico y registrar acciones	Gestión operativa	Los archivos remitidos por la EO durante la elevación del expediente, debe visualizarse en un solo documento - en el orden definido por la STSR - en el sistema
REQ-122	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1144	Consultar estado de expediente en segunda instancia mediante portal web/app	Consulta	El sistema debe permitir al usuario realizar seguimiento a sus reclamos, ingresando el código de reclamo, código de expediente, código de resolución en segunda instancia, o código de servicio reclamado y empresa operadora. El sistema debe permitir visualizar los datos y documentos que componen el expediente electrónico, asimismo debe permitir descargar los documentos en formato PDF
REQ-123	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1145	Adjuntar información adicional de apelaciones y quejas en portal web/app	Recepción y validación	El sistema debe permitir adjuntar información adicional de apelaciones y quejas, realizando la búsqueda del expediente electrónico mediante el código de reclamo, código de expediente, código de resolución en segunda instancia, o código de servicio reclamado y empresa operadora.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-124	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1146	Consultar estado de denuncia mediante portal web/app	Consulta	El sistema debe permitir al usuario realizar seguimiento a sus denuncias, ingresando el código de reclamo, código de resolución en primera instancia, código SAP, código SAR, código SARA, código de expediente en segunda instancia o código de resolución en segunda instancia. El sistema debe permitir visualizar los datos y documentos que componen el file de denuncia, asimismo debe permitir descargar los documentos en formato PDF
REQ-125	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1147	Adjuntar documentación adicional de denuncias en portal web/app	Recepción y validación	El sistema debe permitir adjuntar documentación adicional de denuncias, realizando la búsqueda de la denuncia mediante el código de reclamo, código de resolución en primera instancia, código SAP, código SAR, código SARA, código de expediente en segunda instancia o código de resolución en segunda instancia.
REQ-126	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1148	Aperturar expedientes abiertos por cargo	Recepción y validación	El sistema debe contar con un formulario para aperturar expedientes abiertos por cargo para usuarios de empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o menor a 500,000 abonados a nivel nacional ingresando el código de reclamo a elevar y Fecha de presentación de RA o RQJ y de no existir expediente y haber transcurrido el plazo máximo, llenar datos y adjuntar documentación de elevación de abierto por cargo



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-127	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1148	Aperturar expedientes abiertos por cargo	Recepción y validación	<p>En el formulario digital de solicitudes de expedientes abierto por cargo, el sistema debe permitir registrar los datos de usuario titular y/o datos de usuario con poder legal que gestiona el reclamo por el titular. El sistema también debe permitir adjuntar (de forma obligatoria):</p> <p><b>APELACIONES</b></p> <p>(I) Copia del formulario de reclamo (para recursos personales, por escrito o vía página web), o copia del formulario recibido por correo electrónico o de los mensajes de textos (SMS) (para recursos telefónicos).</p> <p>(II) Copia de la resolución impugnada.</p> <p>(III) Copia de la constancia de presentación del recurso de apelación (para recursos personales, por escrito o vía página web) o del correo electrónico o de los mensajes de texto (SMS) con el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación (para recursos telefónicos).</p> <p>(IV) De manera opcional podrá adjuntar la documentación sustentadora que estime pertinente;</p> <p><b>QUEJAS</b></p> <p>(i) Código de la queja realizada ante la empresa operadora</p> <p>(ii) Copia de la información del formulario de queja recibido por correo electrónico o por SMS, de haber sido realizada por el canal telefónico</p> <p>(iii) Copia de cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora, de haber sido presentada por escrito, personalmente, vía página web o aplicativo</p> <p>(iv) De manera opcional podrá adjuntar la documentación sustentadora que estime</p>
REQ-128	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1148	Aperturar expedientes abiertos por cargo	Recepción y validación	<p>El sistema no debe permitir que un usuario ingrese un expediente abierto por cargo respecto a las Empresas Operadoras que cuentan con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional.</p>
REQ-129	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1149	Solicitar citas virtuales por portal web/app	Gestión operativa	<p>El sistema debe permitir solicitar citas virtuales con el OSIPTEL con el número de expediente o número de denuncia, Código de reclamo</p> <p>Requisito: Indicación de correo electrónico para recibir programación de cita virtual y número de contacto</p>
REQ-130	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1150	Validar elevación de expedientes electrónicos	Control	<p>En un expediente de queja, el sistema no debe permitir la selección de materia y sub materia de apelaciones.</p>





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-131	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1150	Validar elevación de expedientes electrónicos	Control	En un expediente de queja, el sistema debe registrar la materia y sub materia del reclamo sobre el cual el usuario ha presentado una queja, de corresponder.
REQ-132	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1143	Crear expedientes abiertos de oficio	Recepción y validación	El sistema debe controlar plazos de vencimiento de elevación de expedientes a segunda instancia. El sistema deberá elevar de oficio mediante el servicio "creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (expedientes aperturados de oficio)". <u>Para Apelaciones</u> : el sistema debe crear el expediente en segunda instancia cuando al cuarto día hábil siguiente de vencido el plazo de elevación del RA sumado al plazo para comunicar la solución anticipada de recursos de apelación al que se refiere el art. 68 del Reglamento, y verifique la no elevación y no aplicación del SARA. <u>Para Quejas</u> : el sistema debe crear el expediente al cuarto día hábil siguiente de vencido el plazo de elevación de la RQJ sumado al plazo para la aplicación del silencio administrativo positivo señalado ven artículo 34 del Reglamento, y verifique la no elevación y no aplicación del SAP. En ambos casos, el sistema debe enviar automáticamente un correo a la Empresa Operadora involucrada con la relación de expedientes elevados de oficio.
REQ-133	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2102	Revisar expediente electrónico y registrar acciones	Gestión operativa	El sistema debe permitir contar con 1. Lista de Tipo, Materia y Sub Materia por cada expediente 2. Ficha de datos y documentos por expediente
REQ-134	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2102	Revisar expediente electrónico y registrar acciones	NA	El sistema debe mostrar en todas las tareas de usuario del proceso (en un cuadro y generado automáticamente) los plazos de vencimiento del expediente, así como los plazos máximos de cada etapa del proceso (Elevación, calificación, etc.) comparado contra la fecha real de la actuación.
REQ-135	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	20. Revisar documento asignado y firmar o rechazar documento	NA	Consideración para los formularios de revisión y firma de documentos en el proceso P02.1	NA	En las tareas de usuario de revisión y firma de documentos debe poder generarse una nueva versión del documento con control de cambios y/o comentarios emitidos por el revisor o firmante



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-136	P0. Proceso de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	28. Asignar denuncia a Especialista Legal según reglas de negocio	A3_CUS-2162	Asignar denuncia a especialista legal o practicante según reglas de negocio	Gestión operativa	Las reglas de negocio para asignación de denuncias a especialista legal o practicante considera lo siguiente: 1. Tipo de incumplimiento 2. Empresa operadora 3. Fecha de presentación de denuncia 4. Número de denuncias resueltas 5. Número de denuncias pendientes  El sistema debe asignar de manera aleatoria y proporcional las denuncias a los practicantes o especialistas legales.
REQ-137	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	2. Revisar bandeja de solicitudes pendientes de atención	A3_CUS-2101	Revisar bandeja de solicitudes pendientes de atención	Gestión operativa	- Si el trámite es "Elevación de expediente", "abierto por cargo", y "aperturado de oficio", debe recibir expediente en bandeja de "Expedientes" - Si el trámite es "Información adicional de apelaciones y quejas", debe recibir dicha información en bandeja de "Información adicional de expedientes" - Si el trámite es "Cumplimiento", debe recibir documentación de cumplimiento en bandeja de "Cumplimiento"  -En las bandejas es posible visualizar los documentos ordenados del mas antiguo al mas reciente y viceversa -Cada bandeja deberá contar con filtros: NÚMERO DE EXPEDIENTE, TIPO, FECHA DE ELEVACIÓN, FECHA VENCIMIENTO, FECHA ASIGNACIÓN Y RESOLUCIÓN TRÁMITE







ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-138	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento	A3_CUS-2102	Revisar expediente electrónico y registrar acciones	Gestión operativa	<p>El sistema debe permitir visualizar los documentos digitales que componen el expediente electrónico en un solo archivo. El sistema debe contar con un formulario para tratar expedientes creados y asignados, y realizar cualquiera de las siguientes acciones (Es posible realizar más de una acción):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisar datos y documentos electrónicos del expediente/documento recibido</li><li>2. Actualizar datos del expediente (materia, submateria y servicio)</li><li>3. Seleccionar si requiere reasignación del expediente o no</li><li>4. En caso requiera reasignación, crear "solicitud de reasignación del expediente", ingresar comentarios/observaciones (opcional) y finalizar formulario</li><li>5. En caso no requiera reasignar, seleccionar el tipo de documento que corresponda</li><li>6. Generar/editar documento y finalizar (Proveído de anulación del expediente, Proyecto de resolución de trámite, Proyecto de resolución final, Proyecto de resolución de aclaración, Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo, Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ, Proyecto de resolución de enmienda, Proveído de anulación de resolución, Proveído de encauzamiento del expediente, Memorando de consulta interna, Carta de programación de cita o acceso al expediente, Carta de invitación a audiencia de conciliación, Carta de respuesta a usuarios / EO)</li><li>7. En caso la resolución requiera ser notificada a más de una empresa, deberá indicar a qué otra empresa debe notificarse</li><li>8. En caso exista votos en discordia o singular el sistema debe permitir que el analista o asistente legal lo registre</li></ol>
REQ-139	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento	A3_CUS-2103	Revisar información adicional de apelaciones y quejas y registrar acción	Gestión operativa	<p>Debe contar con un formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas, y realizar cualquiera de las siguientes acciones (Es posible realizar más de una acción):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>0. En caso requiera, actualizar el tipo documental</li><li>1. Revisar datos y documentos electrónicos de información adicional de apelaciones y quejas</li><li>2. Seleccionar si se requiere responder o no información adicional</li><li>3. En caso no requiera respuesta, seleccionar el motivo, ingresar observaciones/comentarios y verificar si expediente se encuentra o no cerrado.</li><li>4. En caso requiera respuesta, seleccionar el tipo de documento que corresponda</li><li>5. Generar/editar documento y finalizar (Carta de programación de cita o acceso al expediente, Carta de invitación a audiencia de conciliación, Carta de respuesta a usuarios / EO)</li></ol>





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-140	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento	A3_CUS-2104	Revisar información cumplimiento y registrar acción	Gestión operativa	Debe contar con un formulario para tratar información de cumplimiento, y realizar cualquiera de las siguientes acciones (Es posible realizar más de una acción): 0. En caso requiera, actualizar el tipo documental 1. Revisar datos y documentos electrónicos de cumplimiento 2. Seleccionar si se requiere responder o no carta de cumplimiento 3. En caso no requiera respuesta, seleccionar el motivo, ingresar observaciones/comentarios y finalizar 4. En caso requiera respuesta, seleccionar el tipo de documento que corresponda 5. Generar/editar documento y finalizar (Carta de respuesta a usuarios / EO) 6. Seleccionar si cumplimiento recibido requiere revisión de evaluación de cumplimiento
REQ-141	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	4. Derivar solicitud de reasignación a bandeja del Coordinador Legal 5. Alertar a Coordinador Legal revisión de solicitud de reasignación	A3_CUS-2105	Revisar solicitud de reasignación y aprobar o rechazar	Gestión operativa	Si se requiere reasignar el expediente en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", debe derivar "solicitud de reasignación" a bandeja del Coordinador Legal, y debe enviar alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a Coordinador Legal para revisión de "solicitud de reasignación"
REQ-142	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	6. Revisar solicitud de reasignación y aprobar o rechazar 7. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio 8. Derivar expediente a bandeja del Asistente Legal asignado 9. Alertar asignación al Asistente Legal	A3_CUS-2105	Revisar solicitud de reasignación y aprobar o rechazar	Gestión operativa	Debe contar con un formulario para revisión de "Solicitud de reasignación" y realizar las siguientes acciones: 1. Revisar solicitud de reasignación, comentarios y observaciones 2. Selecciona decisión de revisión de solicitud de reasignación (Aprobar o rechazar) 3. En caso se apruebe la solicitud de reasignación, el sistema debe reasignar expediente a otro analista o asistente legal según reglas de negocio, derivar expediente a bandeja del nuevo analista o asistente legal asignado, alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a nuevo analista o asistente legal asignado 4. En caso se rechace la solicitud de reasignación, selecciona motivo, ingresar comentarios/observaciones (opcional) y derivar nuevamente a bandeja del analista o asistente legal asignado inicialmente
REQ-143	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento	A3_CUS-2106	Crear proveído de encauzamiento	Gestión operativa	Si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" es "Proveído de encauzamiento": 1. Debe permitir generar/editar proveído de encauzamiento del expediente (Los datos contenidos en el formato base deben completarse automáticamente) y finalizar formulario





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-144	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento	A3_CUS-2107	Crear proveído de anulación del expediente	Gestión operativa	Si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" es "Proveído de anulación del expediente": 1. Seleccionar tipo anulación 2. Debe permitir generar/editar proveído de anulación del expediente (Los datos contenidos en el formato base deben completarse automáticamente) y finalizar formulario
REQ-145	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2108	Crear proyecto de resolución	Gestión operativa	El sistema no debe permitir seleccionar plantillas de quejas en un expediente de apelación o en una denuncia y viceversa.
REQ-146	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2108	Crear proyecto de resolución	Gestión operativa	El sistema no debe permitir la creación de dos resoluciones finales de un mismo expediente, excepto para casos proveniente de una nulidad
REQ-147	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento	A3_CUS-2108	Crear proyecto de resolución	Gestión operativa	Si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" es "Proyecto de resolución": 1. Seleccionar tipo de plantilla a generar. En el caso de los expedientes calificados como "Atención rápida", el sistema recomienda la plantilla a utilizar. 2. Si es resolución de trámite, registrar a qué parte se solicita información (EO/ER/Ambos) y de que tipo, Cuando se emita una resolución de trámite de tipo "Solicitar y Ampliar" y "Ampliar", el sistema debe permitir registrar el periodo de ampliación señalado en la resolución y ampliar los plazos de vencimiento. 3. Seleccionar si requiere revisión de Coordinador Legal 4. Ingresar los datos del sentido de la resolución 5. Seleccionar si resolución requiere carta de cumplimiento o no 6. Registrar monto a devolver (Obligatorio para reclamos facturación y cobro fundados/parcialmente fundados) 7. Debe permitir generar/editar documento (Los datos contenidos en el formato base deben completarse automáticamente)





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-148	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento	A3_CUS-2109	Crear memorando de consulta interna	Gestión operativa	Si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" es "Memorando de consulta interna": 1. Seleccionar área involucrada 2. Debe permitir generar/editar memorando de consulta interna (Los datos contenidos en el formato base deben completarse automáticamente) y, de corresponder, visar documento y finalizar 3. Cuando regrese la respuesta al memorando de respuesta interna, se debe cargar al expediente electrónico Tras la creación del documento el sistema debe enviar vía correo electrónico el memorando, con una copia el expediente electrónico al área a la cual va dirigida el memorando.
REQ-149	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento	A3_CUS-2110	Crear carta de programación de cita o acceso al expediente o carta de invitación a audiencia de conciliación	Gestión operativa	Si tipo de documento generado en "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Carta de programación de cita o acceso al expediente" o "Carta de invitación a audiencia de conciliación": 1. Debe permitir registrar la fecha de programación de cita o de acceso al expediente o debe permitir registrar la fecha de audiencia de conciliación 2. Debe permitir generar/editar carta (Los datos contenidos en el formato base deben completarse automáticamente), y de corresponder, visar documento y finalizar
REQ-150	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	70. Informar cita	A3_CUS-2110	Crear carta de programación de cita o acceso al expediente o carta de invitación a audiencia de conciliación	Gestión operativa	Si tipo de documento generado en "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Carta de programación de cita o acceso al expediente" o "Carta de invitación a audiencia de conciliación", y se cuenta con dirección de correo electrónico del usuario y/o empresa operadora, se les envía correo electrónico con la carta adjunta (Si es audiencia de conciliación el sistema debe permitir que sea enviado a ambas partes). En el correo electrónico se incluyen los datos ingresados en el formulario tales como: fecha de cita, fecha de audiencia, datos del expediente, servicio, entre otros. En caso no se cuente con dirección de correo electrónico del usuario y/o empresa operadora, la carta se deriva para revisión y firmas
REQ-151	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	3. Abrir solicitud, actualizar datos, registrar acción y/o crear documento	A3_CUS-2111	Crear carta de respuesta a usuarios o empresas operadoras	Gestión operativa	Si tipo de documento generado en "formulario para tratar información de cumplimiento" es "Carta de respuesta a usuarios / EO": 1. Debe permitir generar/editar carta (Los datos contenidos en el formato base deben completarse automáticamente), y de corresponder, visar documento y finalizar





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-153	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	10. Derivar documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor 11. Alertar derivación de documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	A3_CUS-2113	Derivar documento creado a bandeja de coordinador legal	Gestión operativa	Si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información de cumplimiento" o "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Proveído de anulación del expediente", "Proveído de encauzamiento del expediente", "Memorando de consulta interna", "Memorando de derivación a DAPU", "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 requerimiento de cumplimiento", "Memorando a Procuraduría Pública", "Carta de programación de cita o acceso al expediente" o "Carta de invitación a audiencia de conciliación" y el empleado creador del documento no cuenta con revisor asignado, el sistema debe derivar documento creado a bandeja del Coordinador Legal y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico Nota: En el maestro de empleados se especifica el revisor de cada empleado
REQ-154	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	10. Derivar documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor 11. Alertar derivación de documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	A3_CUS-2114	Derivar proyecto de resolución a bandeja de revisor	Gestión operativa	Si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" es "Proyecto de resolución de trámite", "Proyecto de resolución final", "Proyecto de resolución de enmienda", "Proveído de anulación de resolución", "Resolución de aclaración", "Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo", "Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ", y documento requiere revisión de coordinador legal o revisor y el empleado creador del documento sí cuenta con revisor asignado, el sistema debe derivar documento a bandeja del Revisor y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico. Nota: En el maestro de empleados se especifica el revisor de cada empleado
REQ-155	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	10. Derivar documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor 11. Alertar derivación de documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	A3_CUS-2115	Derivar proyecto de resolución a bandeja de coordinador legal	Gestión operativa	Si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" es "Proyecto de resolución de trámite", "Proyecto de resolución final", "Proyecto de resolución de enmienda", "Proveído de anulación de resolución", "Resolución de aclaración", "Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo", "Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ", y documento requiere revisión de coordinador legal o revisor y el empleado creador del documento no cuenta con revisor asignado, el sistema debe derivar documento a bandeja del coordinador legal y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico. Nota: En cualquier momento, asistente legal puede solicitar la revisión de algún proyecto por el coordinador legal







ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-156	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	12. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento	A3_CUS-2116	Revisar documentos y aprobar o rechazar por revisor	Aprobaciones	Debe contar con un "formulario para revisión de documentos por revisor" y realizar las siguientes acciones: 1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) 2. Si se aprueba documento, el sistema lo deriva para firma. 3. Si se rechaza documento, seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones Nota: No se visan las resoluciones
REQ-158	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	13. Actualizar estado de proceso 14. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal 15. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	A3_CUS-2116	Revisar documentos y aprobar o rechazar por revisor	Aprobaciones	Si se rechaza documento en "formulario para revisión de documentos por revisor", debe actualizar estado de proceso a "Documento rechazado por revisor", debe derivar documento a bandeja del asistente o analista legal y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico
REQ-160	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	12. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento	A3_CUS-2117	Revisar documentos y aprobar o rechazar por coordinador legal	Aprobaciones	Debe contar con un "formulario para revisión de documentos por coordinador legal" y realizar las siguientes acciones: 1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) 2. Si se aprueba documento, visar documento 3. Si se rechaza documento, seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones Nota: No se visan las resoluciones
REQ-161	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	12. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento	A3_CUS-2117	Revisar documentos y aprobar o rechazar por coordinador legal	Aprobaciones	El sistema debe permitir generar una nueva versión del documento enviado para revisión con control de cambios y/o comentarios emitidos por el coordinador legal. Los documentos revisados son los creados en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" o "formulario para tratar información de cumplimiento". Estos documentos pueden ser: Proveído de anulación del expediente, Proyecto de resolución de trámite, Proyecto de resolución final, Proyecto de resolución de aclaración, Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo, Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ, Proyecto de resolución de enmienda, Proveído de anulación de resolución, Proveído de encauzamiento del expediente, Memorando de consulta interna, Carta de programación de cita o acceso al expediente, Carta de invitación a audiencia de conciliación, Carta de respuesta a usuarios / EO





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-162	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	13. Actualizar estado de proceso 14. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal 15. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	A3_CUS-2117	Revisar documentos y aprobar o rechazar por coordinador legal	Aprobaciones	Si se rechaza documento en "formulario para revisión de documentos por coordinador legal", debe actualizar estado de proceso a "Documento rechazado por coordinador legal", debe derivar documento a bandeja del asistente o analista legal y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico
REQ-163	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	17. Actualizar estado de proceso 18. Derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos 19. Alertar revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	A3_CUS-2117	Revisar documentos y aprobar o rechazar por coordinador legal	Aprobaciones	Si se aprueba documento en "formulario para revisión de documentos por coordinador legal", y tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información de cumplimiento" o "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Proveído de anulación del expediente", "Proveído de encauzamiento del expediente", "Memorando de consulta interna", "Memorando de derivación a DAPU", "Carta de respuesta a usuarios / EO", "Carta de requerimiento de cumplimiento", "Memorando a Procuraduría Pública", "Carta de programación de cita o acceso al expediente" o "Carta de invitación a audiencia de conciliación", el sistema debe actualizar estado de proceso a "Nombre de Documento aprobado por coordinador legal", debe derivar documento a bandeja del secretario técnico de solución de reclamos y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico
REQ-164	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	12. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento	A3_CUS-2118	Revisar documentos y firmar o rechazar por stsr	Aprobaciones	El sistema debe permitir generar una nueva versión del documento enviado para revisión con control de cambios y/o comentarios emitidos por el secretario técnico de solución de reclamos. Los documentos revisados son los creados en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" o "formulario para tratar información de cumplimiento". Estos documentos pueden ser: Proveído de anulación de expediente, Proveído de encauzamiento del expediente, Memorando de consulta interna, Carta de programación de cita o acceso al expediente, Carta de invitación a audiencia de conciliación, Carta de respuesta a usuarios / EO, Memorando de derivación a DAPU
REQ-165	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	20. Revisar documento asignado y firmar o rechazar documento	A3_CUS-2118	Revisar documentos y firmar o rechazar por stsr	Aprobaciones	Contar con un "formulario para revisión de documentos por Secretario Técnico de Solución de Reclamos" y realizar las siguientes acciones: 1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) 2. Si se aprueba documento, firmar documento 3. Si se rechaza documento, seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-166	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	21. Actualizar estado de proceso 22. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal	A3_CUS-2118	Revisar documentos y firmar o rechazar por stsr	Aprobaciones	Si se rechaza documento en "formulario para revisión de documentos por stsr", el sistema debe actualizar estado de proceso a "Documento rechazado por Secretario Técnico de Solución de Reclamos", debe derivar documento a bandeja del asistente o analista legal y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a asistente o analista legal
REQ-167	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	24. Anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar 27. Crear denuncia 28. Asignar denuncia a Especialista Legal según reglas de negocio 29. Derivar a bandeja del Especialista Legal asignado 30. Alertar asignación al Especialista Legal	A3_CUS-2118	Revisar documentos y firmar o rechazar por stsr	Aprobaciones	Si se aprueba documento en "formulario para revisión de documentos por Secretario Técnico de Solución de Reclamos (STSR)", y tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información de cumplimiento" o "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Proveído de anulación del expediente", el sistema debe adjuntar documento firmado a expediente electrónico
REQ-168	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	24. Anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar 27. Crear denuncia 28. Asignar denuncia a Especialista Legal según reglas de negocio 29. Derivar a bandeja del Especialista Legal asignado 30. Alertar asignación al Especialista Legal	A3_CUS-2119	Crear denuncia con proveído de anulación del expediente	Gestión operativa	El sistema debe crear una denuncia automáticamente, debe asignar denuncia a un especialista legal en base a reglas de negocio configuradas, debe derivar denuncia a bandeja del especialista legal asignado y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a especialista legal.
REQ-169	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	25. Actualizar estado de proceso 26. Derivar documento a bandeja de documentos por notificar	A3_CUS-2120	Derivar documento a bandeja de documentos por notificar	Gestión operativa	Si se aprueba documento en "formulario para revisión de documentos por Secretario Técnico de Solución de Reclamos (STSR)", y tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información de cumplimiento" o "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Proveído de anulación del expediente", "Proveído de encauzamiento del expediente", "Carta de respuesta a usuarios/EO", "Carta de programación de cita o acceso al expediente", "Carta de invitación a audiencia de conciliación", "Carta de requerimiento de cumplimiento". En paralelo el sistema debe actualizar estado de proceso a "Documento firmado por STSR", debe derivar documento a bandeja de documentos por notificar y debe crear proceso en P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-170	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	48. Anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar 50. Actualizar estado de proceso 51. Derivar documento por notificar a Analista de Trámite Documentario del TRASU	A3_CUS-2120	Derivar documento a bandeja de documentos por notificar	Gestión operativa	Si se aprueba documento en "formulario para revisión de documentos por sala unipersonal/colegiada", y tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" o en "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Proyecto de resolución de trámite", "Proyecto de resolución final", "Proyecto de resolución de aclaración", "Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo" o "Proyecto de resolución de enmienda", actualizar estado de proceso a "Resolución firmada por Sala Unipersonal/Sala Colegiada", debe derivar resolución a bandeja de documentos por notificar y debe crear proceso en P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
REQ-171	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	48. Anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar 78. Crear memorando para Procuraduría Pública 79. Anexar resolución firmada a memorando para Procuraduría Pública	A3_CUS-2120	Derivar documento a bandeja de documentos por notificar	Gestión operativa	En paralelo a la aprobación y firma del memorando de procuraduría pública creado, el sistema debe actualizar estado de proceso a "Resolución firmada por Sala Unipersonal/Sala Colegiada", debe derivar resolución a bandeja de documentos por notificar y debe crear proceso en P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
REQ-172	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	31. Actualizar tipo y código de expediente 32. Recalcular plazo de vencimiento de expediente 33. Reasignar expediente a otro Asistente Legal según reglas de negocio 34. Derivar a bandeja del Asistente Legal asignado 35. Alertar asignación al Asistente Legal	A3_CUS-2121	Actualizar expediente electrónico y reasignar a nuevo analista legal	Calificación y asignación	Si se aprueba documento en "formulario para revisión de documentos por Secretario Técnico de Solución de Reclamos (STSR)", y tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información de cumplimiento" o "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Proveído de encauzamiento del expediente", debe actualizar tipo de expediente (Recurso de apelación a queja o viceversa), también debe actualizar el código del expediente (más no el correlativo), debe recalcular el plazo de vencimiento del expediente, debe reasignar expediente según reglas de negocio, debe derivar expediente a bandeja del asistente o analista legal asignado y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico







ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-173	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	25. Actualizar estado de proceso 26. Derivar documento a bandeja de documentos por notificar	A3_CUS-2122	Esperar cita programada y derivar a analista legal asignado	Gestión operativa	Si se aprueba documento en "formulario para revisión de documentos por Secretario Técnico de Solución de Reclamos (STSR)", y tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información de cumplimiento" o "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Carta de programación de cita o acceso al expediente", el sistema debe esperar hasta el día de cita para habilitar la tarea de usuario de "Desarrollar cita presencial o virtual". <b>Nota:</b> Es posible que el analista ,en esta espera, realice una reprogramación de la fecha de la cita, en cuyo caso deberá actualizarse las fechas y regresar a Crear Carta de Programación de cita
REQ-174	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	71. Derivar ejecución de cita a bandeja de Asistente Legal 72. Alertar ejecución de cita a Asistente Legal	A3_CUS-2122	Esperar cita programada y derivar a analista legal asignado	Gestión operativa	En el día de la cita, el sistema debe derivar ejecución de cita a bandeja del asistente o analista legal asignado al expediente, y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a asistente o analista legal
REQ-175	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	73. Desarrollar cita presencial o virtual	A3_CUS-2123	Desarrollar cita	Gestión operativa	Debe contar con un "formulario para desarrollo de cita presencial o virtual", donde tanto el solicitante (usuario o empresa operadora) cómo el asistente o analista legal puedan ejecutar la reunión de forma virtual. Sobre el formulario también debe permitir generar y firmar el acta electrónica de la reunión
REQ-176	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	76. Anexar acta electrónica al expediente electrónico / cuaderno auxiliar	A3_CUS-2123	Desarrollar cita	Gestión operativa	El sistema debe permitir adjuntar las actas de reunión firmadas digitalmente al expediente electrónico







ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-177	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	25. Actualizar estado de proceso 26. Derivar documento a bandeja de documentos por notificar 82. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-2124	Esperar cita para audiencia y derivar a analista legal asignado	Gestión operativa	Si se aprueba documento en "formulario para revisión de documentos por Secretario Técnico de Solución de Reclamos (STSR)", y tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información de cumplimiento" o "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Carta de invitación a audiencia de conciliación", el sistema debe esperar hasta el día de audiencia para habilitar la tarea de usuario de "Desarrollo de audiencia" <b>Nota:</b> Es posible que el analista ,en esta espera, realice una reprogramación de la fecha de la cita, en cuyo caso deberá actualizarse las fechas y regresar a Crear Carta de Programación de invitación a audiencia
REQ-178	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	83. Derivar ejecución de audiencia a bandeja de Asistente Legal 84. Alertar ejecución de audiencia a Asistente Legal	A3_CUS-2124	Esperar cita para audiencia y derivar a analista legal asignado	Gestión operativa	En el día de la audiencia de conciliación, el sistema debe derivar ejecución de audiencia de conciliación a bandeja del asistente o analista legal asignado al expediente, y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a asistente o analista legal
REQ-179	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	85. Desarrollar audiencia	A3_CUS-2125	Desarrollar audiencia	Gestión operativa	Debe contar con un "formulario para desarrollo de audiencia de conciliación", donde tanto el solicitante (usuario o empresa operadora) cómo el asistente o analista legal puedan ejecutar la reunión de forma virtual. Sobre el formulario también debe permitir generar y firmar el acta electrónica de la reunión. Debe permitir que el vocal también firme el acta en caso haya participado.
REQ-180	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	88. Anexar acta electrónica al expediente electrónico	A3_CUS-2125	Desarrollar audiencia	Gestión operativa	El sistema debe permitir adjuntar las actas de reunión firmadas digitalmente al expediente electrónico y la grabación, de corresponder
REQ-181	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	89. Derivar expediente a bandeja de Asistente Legal para resolución 90. Alertar resolución del expediente a Asistente Legal	A3_CUS-2125	Desarrollar audiencia	Gestión operativa	Tras la finalización del "formulario para desarrollo de audiencia de conciliación", el sistema debe derivar expediente a bandeja del asistente o analista legal para resolución y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a asistente o analista legal



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-182	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	65. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-2126	Esperar para revisión de evidencias y registrar análisis de cumplimiento	Gestión operativa	Si se aprueba documento en "formulario para revisión de documentos por Secretario Técnico de Solución de Reclamos (STSR)", y tipo de documento generado "formulario para tratar información de cumplimiento" es "Carta de requerimiento de cumplimiento", el sistema debe esperar 5 días hábiles
REQ-183	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Evento de Tiempo - 15 días hábiles para presentación de carta de cumplimiento	A3_CUS-2126	Esperar para revisión de evidencias y registrar análisis de cumplimiento	Gestión operativa	Tras la notificación de la resolución y si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" es "Resolución Final" y si es un expediente de tipo recurso de apelación y los reclamos involucrados son otras materias reclamables distintas a "Materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo)", o es un expediente de queja y el expediente si requiere presentación de carta de cumplimiento, esperar hasta 15 días hábiles para presentación de cumplimiento
REQ-184	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	67. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-2127	Derivar revisión de cumplimiento a bandeja de analista legal asignado	Gestión operativa	Tras haber superado los 5 días hábiles, y si en "formulario para tratar información de cumplimiento" se seleccionó que requiere evaluación de cumplimiento recibido y si se recibe respuesta a carta de requerimiento de cumplimiento, el sistema debe actualizar el estado de proceso a "Cumplimiento por revisar", derivar verificación de cumplimiento a bandeja del asistente o analista legal asignado al expediente, y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico.
REQ-185	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	67. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-2127	Derivar revisión de cumplimiento a bandeja de analista legal asignado	Gestión operativa	Tras haber finalizado los 15 días hábiles para presentación de carta de cumplimiento o la empresa operadora si cumplió con presentar el cumplimiento, el sistema debe derivar documento de cumplimiento a bandeja del asistente o analista legal para revisión de evidencias y registrar el cumplimiento en el sistema (cumplió, no cumplió o inejecutable)
REQ-186	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	69. Actualizar 94. Solicitar la creación del índice digital del cuaderno auxiliar estado de proceso	A3_CUS-2128	Registrar análisis de cumplimiento	Gestión operativa	Cuando se registre el resultado del cumplimiento en el sistema y en caso el expediente electrónico cuenta con un cuaderno auxiliar creado, el sistema debe solicitar la creación del índice digital del cuaderno auxiliar
REQ-187	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	68. Revisar evidencias y registrar resultado en el sistema	A3_CUS-2128	Registrar análisis de cumplimiento	Gestión operativa	Debe contar con un "formulario para revisar evidencias y registrar resultado en el sistema", donde el asistente o analista legal registra si cumplió/no cumplió/inejecutable, observaciones de incumplimiento, oportunidad de presentación de la carta de cumplimiento, de corresponder.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-188	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	16. Subsanan documento según observaciones recibidas	A3_CUS-2129	Subsanar documento según observaciones recibidas	Gestión operativa	Debe contar con un "formulario para subsanación de documentos" con características similares a la del "formulario para tratar expedientes creados y asignados" y realizar las siguientes acciones: 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 resolución requiere reporte de cumplimiento de las empresas operadoras 7. Crear, editar y visar documento, de corresponder 8. Revisar comentarios u observaciones emitidas por algún revisor (Coordinador Legal, STSR o Vocal)
REQ-189	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	10. Derivar documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor 11. Alertar derivación de documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	A3_CUS-2130	Actualizar estado de expediente a "proyecto de resolución/proveído de anulación de resolución" para firma de vocal	Gestión operativa	Si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" es "Proyecto de resolución de trámite", "Proyecto de resolución final", "Proyecto de resolución de enmienda", "Proveído de anulación de resolución", "Resolución de aclaración", "Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo", "Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ", y documento no requiere revisión de coordinador legal o revisor, o el documento fue aprobado tanto por revisor y coordinador legal, el sistema debe actualizar estado de proceso a "Proyecto de resolución/proveído de anulación de resolución para firma de vocal"
REQ-190	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	36. Actualizar estado de proceso 37. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente	A3_CUS-2131	Derivar memorando firmado a área involucrada	Gestión operativa	Si se aprueba documento en "formulario para revisión de documentos por Secretario Técnico de Solución de Reclamos (STSR)", y tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información de cumplimiento" o "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Memorando de consulta interna", el sistema debe actualizar estado de proceso a "Memorando de consulta interna firmado por STSR", debe enviar vía correo electrónico dicho documento al área interna involucrada, y esperar hasta el plazo otorgado para la respuesta al memorando remitido
REQ-191	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	38. Derivar a bandeja del Asistente Legal asignado 39. Alertar asignación al Asistente Legal	A3_CUS-2132	Derivar cargo de respuesta de memorando a bandeja del analista legal asignado	Gestión operativa	Tras haber superado el plazo otorgado para la respuesta al memorando, el sistema debe derivar expediente electrónico a bandeja del asistente o analista legal y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a asistente o analista legal





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-192	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	59. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-2133	Finalizar memorando de derivación a DAPU o Procuraduría pública	Gestión operativa	Si se aprueba documento en "formulario para revisión de documentos por Secretario Técnico de Solución de Reclamos (STSR)", y tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información de cumplimiento" o "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Memorando de derivación a DAPU" o "Memorando a Procuraduría Pública", actualizar estado de proceso a "Nombre de Documento aprobado por STSR" y finalizar corriente.
REQ-193	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	40. Actualizar estado de proceso 41. Asignar expediente a sesión de sala unipersonal o sala colegiada 42. Derivar proy. resol. o prov. anul. resol. a sala unipersonal o sala colegiada asignada 43. Alertar derivación de documento a sala unipersonal o sala colegiada asignada	A3_CUS-2134	Derivar documento para revisión de sala unipersonal o colegiada con sesión programada	Gestión operativa	Si se aprueba documento en "formulario para revisión de documentos por Revisor" o "formulario para revisión de documentos por Coordinador Legal", y tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" o en "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Proyecto de resolución de trámite", "Proyecto de resolución final", "Proyecto de resolución de aclaración", "Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo", "Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ", "Proyecto de resolución de enmienda", "Proveído de anulación de resolución", actualizar estado de proceso a "Proyecto de resolución/proveído de anulación de resolución para firma de vocal", debe asignar expediente a sesión de sala unipersonal o colegiada según reglas de negocio (siempre y cuando no se encuentre asignado previamente), debe derivar proyecto de resolución o proveído de anulación de resolución a sala colegiada o unipersonal asignada y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a vocal de sala unipersonal o colegiada Nota: Si proyecto no pasa por revisión de Revisor o coordinador legal se deriva directamente a sala colegiada o unipersonal asignada
REQ-194	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	44. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento	A3_CUS-2135	Revisar documento en sala unipersonal o colegiada y aprobar o rechazar	Aprobaciones	El sistema debe permitir generar una nueva versión del documento enviado para revisión con control de cambios y/o comentarios emitidos por el vocal. Los documentos revisados son los creados en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" o "formulario para tratar información de cumplimiento". Estos documentos pueden ser: Proveído de anulación del expediente, Proyecto de resolución de trámite, Proyecto de resolución final, Proyecto de resolución de aclaración, Proyecto de resolución de nulidad del acto administrativo, Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ, Proyecto de resolución de enmienda, y Proveído de anulación de resolución





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-195	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	44. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento	A3_CUS-2135	Revisar documento en sala unipersonal o colegiada y aprobar o rechazar	Aprobaciones	Debe contar con un "formulario para revisión de documentos por sala unipersonal/colegiada" y realizar las siguientes acciones: 1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) 2. Si se aprueba documento, firmar documento 3. Si se rechaza documento, seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones  El sistema debe permitir generar una nueva versión del documento con control de cambios y/o comentarios emitidos por el vocal de Sala asignado
REQ-196	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	44. Revisar documento asignado y aprobar o rechazar documento	A3_CUS-2135	Revisar documento en sala unipersonal o colegiada y aprobar o rechazar	Aprobaciones	El sistema debe permitir revisar con anterioridad los proyectos de resolución programados para una sesión venidera, sin necesidad de firmar. El vocal podrá registrar su aprobación o rechazo de manera previa a la firma o fecha de sesión. Asimismo el sistema de permitir que la firma de la resolución se realice según lo siguiente: a) Para salas unipersonales: firma el vocal asignado en la fecha de sesión programada. b) Para 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. Los miembros de las salas que lo requieran pueden visar el acta de sesión y firma el presidente y aquel Vocal que tenga un voto singular o en discordia. c) El sistema solo habilitará los vistos y firma en las fechas de sesión a las resoluciones asignadas. d) En caso no se firmara una resolución en la sesión programada, esta se asigna a la siguiente sesión
REQ-197	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	45. Actualizar estado de proceso 46. Derivar documento a bandeja de Asistente Legal 47. Alertar rechazo documento a Asistente Legal creador del documento	A3_CUS-2135	Revisar documento en sala unipersonal o colegiada y aprobar o rechazar	Aprobaciones	Si se rechaza documento en "formulario para revisión de documentos por sala unipersonal/colegiada", debe actualizar estado de proceso a "Documento rechazado por sala unipersonal/colegiada", debe derivar documento a bandeja del asistente o analista legal y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a asistente o analista legal.
REQ-198	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	48. Anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar 49. Derivar resolución a proceso de Elaboración del acta de día de sesión	A3_CUS-2135	Revisar documento en sala unipersonal o colegiada y aprobar o rechazar	Aprobaciones	Para todos los documentos firmados en "formulario para revisión de documentos por sala unipersonal/colegiada", el sistema debe anexar documento firmado al expediente electrónico o cuaderno auxiliar y debe derivar resolución a proceso P02.4. Elaboración del acta de día de sesión





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-199	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	48. Anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar 78. Crear memorando para Procuraduría Pública 79. Anexar resolución firmada a memorando para Procuraduría Pública	A3_CUS-2136	Crear memorando de procuraduría pública y adjuntar resolución firmada	Gestión operativa	Si se aprueba documento en "formulario para revisión de documentos por sala unipersonal/colegiada", y tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" o en "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Proyecto de resolución de nulidad declarada por el PJ", el sistema debe crear automáticamente memorando para procuraduría pública, anexar memorando creado a resolución firmada por sala unipersonal o colegiada
REQ-200	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	48. Anexar documento firmado al expediente electrónico / cuaderno auxiliar 78. Crear memorando para Procuraduría Pública 79. Anexar resolución firmada a memorando para Procuraduría Pública	A3_CUS-2136	Crear memorando de procuraduría pública y adjuntar resolución firmada	Gestión operativa	El sistema debe derivar memorando para procuraduría pública a bandeja de Coordinador Legal y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico.
REQ-201	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	52. Derivar verificación de notificación a bandeja de Asistente Legal 53. Alertar verificación de notificación a Asistente Legal	A3_CUS-2137	Derivar verificación de notificación de resolución de trámite a bandeja del analista legal asignado	Gestión operativa	Tras la notificación de la resolución y si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" es "Resolución de Trámite", derivar verificación de notificación a bandeja del asistente legal, y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a asistente o analista legal
REQ-202	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	54. Verificar si la notificación de resolución de trámite se realizó correctamente	A3_CUS-2138	Verificar si la notificación de resolución de trámite se realizó correctamente	Gestión operativa	El sistema debe contar con un formulario para la verificación de la notificación de resolución de trámite, para atender el formulario, se deben realizar las siguientes acciones: 1. Revisar datos de notificación electrónica/física 2. Ingresar decisión de confirmación de notificación exitosa
REQ-203	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	54. Verificar si la notificación de resolución de trámite se realizó correctamente 50. Actualizar estado de proceso 51. Derivar documento por notificar a Analista de Trámite Documentario del TRASU	A3_CUS-2138	Verificar si la notificación de resolución de trámite se realizó correctamente	Gestión operativa	Si el asistente legal o analista legal en el "formulario para la verificación de la notificación de resolución de trámite" ingresa que la notificación fue inválida, el sistema debe derivar una solicitud de nueva notificación y derivar al P03.1



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-204	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	55. Recalcular fecha de vencimiento de resolución del expediente	A3_CUS-2138	Verificar si la notificación de resolución de trámite se realizó correctamente	Gestión operativa	Si el asistente legal o analista legal en el "formulario para la verificación de la notificación de resolución de trámite" ingresa que la notificación fue exitosa, el sistema debe recalcular la fecha de vencimiento de resolución del expediente y en paralelo el sistema espera la respuesta para resolución de trámite y espera plazo para enviar alerta, vía correo electrónico o sistema, a empresa operadora (siempre y cuando no remita respuesta a resolución empresa)
REQ-205	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	2. Revisar bandeja de solicitudes pendientes de atención	A3_CUS-2139	Derivar respuesta de resolución de trámite o vencimiento del plazo a bandeja del analista legal asignado	Gestión operativa	Tras la recepción de respuesta de resolución de trámite, el sistema debe derivar respuesta a resolución de trámite a asistente o analista legal resolutor y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a asistente o analista legal resolutor
REQ-206	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	77. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-2140	Finalizar resolución de aclaración o proyecto de resolución de enmienda	Gestión operativa	Tras la notificación de la resolución y si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" o en "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Proyecto de resolución de aclaración" o "Proyecto de resolución de enmienda", actualizar estado de proceso a "Resolución firmada y notificada" y finalizar
REQ-207	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	60. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-2141	Finalizar resolución de nulidad declarada por el PJ	Gestión operativa	Tras la notificación de la resolución y si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" o en "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Resolución de nulidad del acto administrativo" o "Resolución de nulidad declarada por el PJ" y no requiere carta de cumplimiento actualizar estado de proceso a "Resolución firmada y notificada" y finalizar.
REQ-208	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	80. Crear memorando para Procuraduría Pública 81. Anexar constancias de notificación a memorando de Procuraduría Pública 10. Derivar documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor 11. Alertar derivación de documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	A3_CUS-2142	Crear memorando de procuraduría pública y adjuntar constancias de notificación	Gestión operativa	Tras la notificación de la resolución y si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" es "Resolución de nulidad declarada por el PJ" y no requiere carta de cumplimiento, en paralelo, el sistema debe crear automáticamente memorando para procuraduría pública y anexar constancias de notificación a memorando, asimismo debe derivar a coordinador legal o revisor para revisión de memorando para procuraduría pública y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-209	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	Evento de Tiempo - 15 días hábiles para presentación de carta de cumplimiento	A3_CUS-2143	Esperar para revisión de evidencias y registrar análisis de cumplimiento en resolución de nulidad del acto administrativo o resolución de nulidad declarada por el PJ	Gestión operativa	Tras la notificación de la resolución y si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" o en "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" es "Resolución de nulidad del acto administrativo" o "Resolución de nulidad declarada por el PJ" y si requiere carta de cumplimiento esperar hasta 15 días hábiles para presentación de cumplimiento
REQ-210	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	57. Crear memorando de derivación a DAPU 58. Actualizar estado de proceso 10. Derivar documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor 11. Alertar derivación de documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	A3_CUS-2144	Crear memorando de derivación a DAPU	Gestión operativa	Tras la notificación de la resolución y si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" es "Resolución Final" y si es un expediente de tipo recurso de apelación y los reclamos involucrados son del concepto "Materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo)", el sistema debe crear automáticamente memorando de derivación a DAPU, asimismo debe derivar documento a coordinador legal para revisión y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico
REQ-211	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	60. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-2145	Finalizar resolución final	Gestión operativa	Tras la notificación de la resolución y si tipo de documento generado en "formulario para tratar expedientes creados y asignados" es "Resolución Final" y si es un expediente de tipo recurso de apelación y los reclamos involucrados son otras materias reclamables distintas a "Materia no reclamable (Bloqueo injustificado de equipo)" , o es un expediente de queja y el expediente no requiere presentación de carta de cumplimiento, actualizar estado de proceso a "Resolución firmada y notificada" y finalizar
REQ-212	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	63. Actualizar estado de proceso 64. Crear carta de requerimiento de cumplimiento 10. Derivar documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor 11. Alertar derivación de documento para revisión de Coordinador Legal o Revisor	A3_CUS-2146	Crear carta de requerimiento de cumplimiento	Gestión operativa	Tras haber finalizado los 15 días hábiles para presentación de carta de cumplimiento y la empresa operadora no ha cumplido con presentar el cumplimiento y no se ha enviado ninguna carta de requerimiento de cumplimiento, el sistema debe crear automáticamente la carta de requerimiento de cumplimiento, debe derivar documento a bandeja del Coordinador Legal y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-213	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	66. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-2147	Registrar incumplimiento de empresa operadora	Gestión operativa	Tras haber finalizado los 15 días hábiles para presentación de carta de cumplimiento y la empresa operadora no ha cumplido con presentar el cumplimiento y si se ha enviado carta de requerimiento de cumplimiento, el sistema debe actualizar el estado de proceso a "No cumplimiento de resolución" y finalizar
REQ-214	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	2. Revisar bandeja de solicitudes pendientes de atención	A3_CUS-2148	Registrar error en resolución en el sistema	Gestión operativa	Cuando se registre error en resolución, el sistema debe derivar expediente con error a bandeja de expedientes, debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a asistente o analista legal asignado en el "formulario para registrar errores en las resoluciones"
REQ-215	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	91. Registrar error en resolución en el sistema	A3_CUS-2148	Registrar error en resolución en el sistema	Gestión operativa	El sistema debe contar con un formulario para registrar errores en las resoluciones, sobre este formulario se deberán realizar las siguientes acciones: 1. Realizar la búsqueda del número de resolución con error 2. Seleccionar el tipo de error detectado 3. Adjuntar documentos 4. Seleccionar el asistente o analista legal que elaborará el proyecto de resolución (Si el asistente legal resolutor no se encuentra activo) 5. Ingresar comentarios/observaciones 6. El sistema permite verificar el estado de la notificación de la resolución en la que se registra error. Si resolución no está notificada, debe dar posibilidad de detener la notificación en ese momento
REQ-216	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	97. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado 98. Crear cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	A3_CUS-2148	Registrar error en resolución en el sistema	Gestión operativa	Cuando se registre error en resolución, el sistema debe verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado, si se encuentra cerrado debe etiquetar a toda documentación adjunta como "información posterior" y crear el cuaderno auxiliar vinculado al expediente electrónico,
REQ-217	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	2. Revisar bandeja de solicitudes pendientes de atención	A3_CUS-2149	Registrar memorando de procuraduría Pública en el sistema	Gestión operativa	Cuando se registre memorando de procuraduría pública, debe derivar expediente involucrado a bandeja de expedientes y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a asistente o analista legal asignado en el "formulario para registrar memorando de Procuraduría Pública"







ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-218	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	92. Registrar memorando de Procuraduría Pública en el sistema	A3_CUS-2149	Registrar memorando de procuraduría Pública en el sistema	Gestión operativa	El sistema debe contar con un formulario para registrar memorando de Procuraduría Pública, sobre este formulario se deberán realizar las siguientes acciones: 1. Realizar búsqueda del expediente según número de resolución o número de expediente involucrado en memorando 2. Registrar los datos del memorando 3. Adjuntar documentos 4. Seleccionar al asistente o analista legal que elaborará el proyecto de resolución de nulidad declarada por el Poder Judicial 5. Registrar comentarios/observaciones
REQ-219	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	98. Crear cuaderno auxiliar vinculado al expediente cerrado	A3_CUS-2149	Registrar memorando de procuraduría Pública en el sistema	Gestión operativa	Cuando se registre memorando de procuraduría pública, el sistema debe etiquetar a toda documentación adjunta como "información posterior", debe crear el cuaderno auxiliar vinculado al expediente electrónico.
REQ-220	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	97. Verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado	A3_CUS-2150	Derivar errores en resoluciones identificados en la elaboración del acta	Gestión operativa	Posibilidad de reportar un error de resolución en el proceso P02.4. Elaboración del acta de sesión, cuando eso ocurra el sistema debe derivar expediente con error a bandeja de expedientes, debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, a asistente o analista legal asignado en el "formulario para registrar errores en las resoluciones", también debe verificar si el expediente electrónico se encuentra cerrado, si se encuentra cerrado debe etiquetar a toda documentación adjunta como "información posterior" y crear el cuaderno auxiliar vinculado al expediente electrónico,
REQ-221	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	1. Enviar alerta para atención de tarea pendiente según acuerdo de nivel de servicio	A3_CUS-2151	Alertar a usuarios según acuerdo de nivel de servicio establecidos para las distintas etapas del proceso	Notificaciones	El sistema debe permitir alertar a los usuarios del TRASU respecto de el vencimiento de los plazos señalados en el acuerdo de nivel de servicios (tiempos) según las definiciones que establezca la STSR.
REQ-222	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2152	Asignar revisor a empleado	Configuración	El sistema debe permitir asignar revisor a los analistas legales de expedientes. Estos revisores podrán acceder en línea a los proyectos de resolución que viene desarrollando su asignado, sin embargo estos revisores no podrán "atender" las tareas de usuario por su asignado.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-223	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2153	Actualizar datos del expediente electrónico	Gestión operativa	El sistema debe permitir actualizar los datos del expediente, mientras que el expediente siga en curso en el proceso P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones.
REQ-224	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2154	Ingresar que resolución no requiere ser notificada	Gestión operativa	El sistema debe permitir al Analista que resuelve el expediente mediante un formulario seleccionar, en cualquier momento antes de la notificación de la resolución, si las resoluciones requieren o no ser notificados. Por defecto, toda resolución requiere ser notificada.
REQ-225	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2155	Mostrar expedientes coincidentes (Antecedentes)	Gestión operativa	El sistema debe permitir mostrar el listado de expedientes vinculados al expediente en consulta (Debe mostrar expedientes en segunda instancia en los que encuentre coincidencia de servicio y/o, reclamante y/o código de reclamo). Debe mostrar el listado de expedientes que se encuentran en trámite o resueltos, de estar resueltos, debe mostrar el sentido. Debe mostrar el concepto y subconcepto tramitado en cada expediente y deben encontrarse ordenados del expediente más reciente al más antiguo. El sistema debe permitir filtrar por servicio y/o, reclamante y/o código de reclamo. La herramienta de búsqueda de expedientes debe poderse utilizar desde cualquier bandeja y/o perfil.
REQ-226	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2156	Recuperar resolución pendiente de firma de vocal	Gestión operativa	Cuando se recibe información adicional que modifica el análisis y/o sentido de un proyecto de resolución final que se encuentra para firma del vocal, el sistema debe permitir recuperar dicha resolución para que el analista legal realice las modificaciones que sean necesarias en el proyecto en mención.
REQ-227	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2157	Suspender plazos de vencimiento de expedientes	Configuración	El sistema debe permitir suspender plazos de vencimiento de un expediente (Reprogramar la fecha de vencimiento del expediente) según las reglas de negocio que se determinen para este fin. El sistema debe permitir que la suspensión sea por días hábiles, días calendario o en función a un rango de fechas.



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-228	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2158	Mostrar historial de expedientes para acumular	Gestión operativa	<p>En las tareas de usuario del proceso 2.1 Análisis, Emisión y Cumplimiento de Expedientes, el sistema alerta la existencia de historial de expedientes pendientes de resolución (Expedientes en los que exista coincidencia de código de reclamo, reclamante y empresa operadora) y da posibilidad de registrar acumulación de expedientes al más antiguo.</p> <p>El sistema debe permitir generar una resolución de manera automática en el que se acumule los expedientes y se emita pronunciamiento respecto de los casos incluidos en los expedientes acumulados.</p> <p>En caso el expediente mas antiguo cuente con un proyecto enviado para firma, no deberá proponer la acumulación. El sistema debe alertar al asistente legal responsable del expediente mas antiguo respecto de la acumulación. una vez realizada la acumulación, el sistema debe mostrar un mensaje de "se han acumulado expedientes a este procedimiento" cuando en la bandeja de pendientes el asistente seleccione el expediente mas antiguo para evaluación.</p>
REQ-229	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	-	NA	Consideración para los formularios de firma de documentos en el proceso P02.2	NA	El sistema deberá permitir el registro de firmas digitales la cual debe ser complementada con un sello de tiempo.
REQ-230	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	-	A3_CUS-2152	Asignar revisor a empleado	Configuración	Los usuarios de los roles de Asistente Legal, Practicante, Especialista Legal de Sanciones pueden contar con algún revisor de los documentos que estos creen. El revisor puede ser cualquier otro usuario registrado en el maestro
REQ-231	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	1. Analizar solicitud de denuncia y registrar acciones	A3_CUS-2201	Atender solicitud de denuncia	Gestión operativa	El proceso inicia cuando se recibe una solicitud de denuncia o denuncia desde el proceso P01.1. Recepción de documentación o cuando se crea un proveído de anulación del expediente en el proceso P02.1.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-232	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	1. Analizar solicitud de denuncia y registrar acciones	A3_CUS-2201	Atender solicitud de denuncia	Gestión operativa	<p>El sistema debe contar con un "formulario para analizar solicitud de denuncia" que permita:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar tipo de incumplimiento reportado en la solicitud de denuncia</li><li>2. Verificar resolución TRASU, resolución primera instancia, constancia SAP, SAR o SARA (Obtener resolución de primera instancia, constancia SAP, constancia SAR o constancia SARA) mediante servicio serv05</li><li>3. Seleccionar si corresponde aperturar denuncia o no</li></ol> <p>* En caso no corresponde aperturar denuncia</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccionar motivo de no aperturar de denuncia e ingresar comentarios/ observaciones.</li><li>2. El sistema debe actualizar el estado del proceso a "Solicitud de denuncia rechazada".</li><li>2. Si se cuenta con correo electrónico enviar correo al usuario.</li><li>3. Si no se cuenta con correo electrónico, generar/ editar carta de respuesta informando al usuario que no corresponde aperturar denuncia y derivar documento para revisión del revisor o coordinador PAS TRASU</li><li>4. Cerrar solicitud de denuncia</li></ol> <p>* En caso corresponda aperturar denuncia</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Crear ID de la denuncia. Se creará la denuncia con la siguiente estructura: xxx-año-DEN.</li><li>2. Actualizar estado de proceso a "Solicitud de denuncia aprobada".</li><li>3. Se cuenta con correo electrónico, enviar correo al usuario indicando numero de denuncia.</li></ol>
REQ-233	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	1. Analizar solicitud de denuncia y registrar acciones	A3_CUS-2201	Atender solicitud de denuncia	Gestión operativa	<p>El sistema debe permitir crear, de forma automática, las cartas de respuesta de denuncias según la plantilla que seleccione el usuario del OSIPTEL.</p> <p>El sistema debe permitir generar de manera automática las cartas de requerimiento de información a las empresas operadoras respecto a las denuncias recibidas.</p>





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-236	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones 40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones 41. Evaluar la denuncia y registrar acciones	A3_CUS-2202	Evaluar denuncia y registrar acciones a realizar	Gestión operativa	Tras recibir alguna documentación relacionada a denuncia en la bandeja de algún especialista legal de sanciones o practicante, el sistema debe contar con un "formulario para atender documentación relacionada a denuncia" que permita: 1. Verificar documentación (respuesta a carta de requerimiento, respuesta a carta reiterativa, documentación adicional de denuncia, entre otros) 2. Si denuncia se encuentra cerrada, seleccionar si corresponde reaperturar denuncia 3. Seleccionar si requiere crear documento o no 4. En caso no requiera crear documento, indicar motivo y finalizar formulario 5. En caso requiera crear documento 6. Seleccionar tipo de documento 7. Generar/editar documento
REQ-237	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones 40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones 41. Evaluar la denuncia y registrar acciones	A3_CUS-2202	Evaluar denuncia y registrar acciones a realizar	Gestión operativa	En caso de ser denuncia y si tipo de documento generado en "formulario para atender denuncia" o "formulario para atender documentación relacionada a denuncia" es "Carta de requerimiento a empresa operadora": 1. Generar/editar carta de requerimiento de información a empresa operadora, y de corresponder, visar documento 2. Actualizar estado a "Denuncia con carta de requerimiento en revisión"
REQ-238	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones 40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones 41. Evaluar la denuncia y registrar acciones	A3_CUS-2202	Evaluar denuncia y registrar acciones a realizar	Gestión operativa	En caso de ser denuncia y si tipo de documento generado en "formulario para atender denuncia" o "formulario para atender documentación relacionada a denuncia" es "Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad": 1. Generar/editar carta de respuesta a usuario indicando cumplimiento o inejecutabilidad de la resolución, y de corresponder, visar documento 2. Actualizar estado a "Denuncia con carta informando cumplimiento/inejecutabilidad en revisión"
REQ-239	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones 40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones 41. Evaluar la denuncia y registrar acciones	A3_CUS-2202	Evaluar denuncia y registrar acciones a realizar	Gestión operativa	En caso de ser denuncia y si tipo de documento generado en "formulario para atender denuncia" o "formulario para atender documentación relacionada a denuncia" es "Carta informando al usuario sobre el PAS": 1. Generar/editar carta informando al usuario sobre el PAS 2. Actualizar estado a "Denuncia con carta informando al usuario sobre el PAS en revisión"



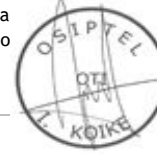
ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-240	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones 40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones 41. Evaluar la denuncia y registrar acciones	A3_CUS-2202	Evaluar denuncia y registrar acciones a realizar	Gestión operativa	En caso de ser denuncia y si tipo de documento generado en "formulario para atender denuncia" o "formulario para atender documentación relacionada a denuncia" es "carta reiterativa": 1. Generar/editar carta reiterativa, y de corresponder, visar documento 2. Actualizar estado a "Denuncia con carta reiterativa en revisión"
REQ-241	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones 40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones 41. Evaluar la denuncia y registrar acciones	A3_CUS-2202	Evaluar denuncia y registrar acciones a realizar	Gestión operativa	En caso de ser denuncia y si tipo de documento generado en "formulario para atender denuncia" o "formulario para atender documentación relacionada a denuncia" es "memorando de consulta interna": 1. Generar/editar el memorando de consulta interna, y de corresponder, visar documento 2. Actualizar estado a "Denuncia con memorando de consulta interna en revisión"
REQ-242	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones 40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones 41. Evaluar la denuncia y registrar acciones	A3_CUS-2202	Evaluar denuncia y registrar acciones a realizar	Gestión operativa	En caso de ser denuncia y si tipo de documento generado en "formulario para atender denuncia" o "formulario para atender documentación relacionada a denuncia" es "carta informando cita": 1. Generar/editar documento, y de corresponder, visar documento 2. Actualizar estado de proceso a "Denuncia con cita por realizar"
REQ-243	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones 40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones 41. Evaluar la denuncia y registrar acciones	A3_CUS-2202	Evaluar denuncia y registrar acciones a realizar	Gestión operativa	En caso de ser denuncia y si tipo de documento generado en "formulario para atender denuncia" o "formulario para atender documentación relacionada a denuncia" es "carta reiterando el cierre de la denuncia": 1. Generar/editar carta reiterando el cierre de la denuncia, y de corresponder, visar documento 2. Actualizar estado de proceso a "Denuncia cerrada"







ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-244	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones 40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones 41. Evaluar la denuncia y registrar acciones	A3_CUS-2202	Evaluar denuncia y registrar acciones a realizar	Gestión operativa	En caso de ser denuncia y si tipo de documento generado en "formulario para atender denuncia" o "formulario para atender documentación relacionada a denuncia" es "carta trasladando información del usuario": 1. Generar/editar carta trasladando información del usuario, y de corresponder, visar documento 2. Actualizar estado a "Denuncia con carta trasladando información del usuario en revisión"
REQ-245	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	43. Actualizar estado de proceso 44. Enviar fecha de cita a Usuario solicitante	A3_CUS-2202	Evaluar denuncia y registrar acciones a realizar	Gestión operativa	En caso de ser denuncia y si tipo de documento generado en "formulario para atender denuncia" o "formulario para atender documentación relacionada a denuncia" es "carta informando cita", y se cuenta con dirección de correo electrónico del usuario, el sistema debe enviar actualizar estado de proceso a "Denuncia con cita por realizar" y debe enviar correo electrónico con documento al usuario informando fecha de cita.
REQ-246	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	43. Actualizar estado de proceso 44. Enviar fecha de cita a Usuario solicitante	A3_CUS-2203	Desarrollar cita	Gestión operativa	El sistema debe esperar hasta el día de la cita, y debe alertar vía correo electrónico al usuario o empresa operadora citado
REQ-247	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	45. Derivar ejecución de cita a bandeja de Coordinador PAS TRASU 46. Alertar ejecución de cita a bandeja de Coordinador PAS TRASU	A3_CUS-2203	Desarrollar cita	Gestión operativa	En el día de la cita, el sistema debe derivar ejecución de cita a bandeja del Coordinador PAS TRASU, y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico
REQ-248	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	47. Desarrollar cita	A3_CUS-2203	Desarrollar cita	Gestión operativa	El sistema debe contar con un "formulario para desarrollo de cita presencial o virtual", donde tanto el solicitante (usuario o empresa operadora) cómo el Coordinador PAS TRASU puedan ejecutar la reunión de forma virtual. Sobre el formulario también debe permitir generar y firmar el acta electrónica de la reunión (La firma digital se complementa con sello de tiempo) o debe permitir adjuntar el acta física digitalizada.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-249	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	47. Desarrollar cita	A3_CUS-2204	Generar y firmar acta	Gestión operativa	El sistema debe generar acta de cita y debe permitir firmar digitalmente (Con sello de tiempo) dicha acta en formulario para desarrollar cita. El sistema debe permitir adjuntar acta digitalizada al expediente electrónico.
REQ-251	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	50. Actualizar estado de proceso 6. Derivar revisión de documento a bandeja de Revisor 7. Alertar revisión de documento al Revisor	A3_CUS-2202	Evaluar denuncia y registrar acciones a realizar	Gestión operativa	Si el Especialista Legal de Sanciones o Practicante creador de documento en "formulario para atender denuncia" o en "formulario para analizar solicitud de denuncia" cuenta con revisor asignado, el sistema debe actualizar el estado de documento a "Documento enviado para revisión", debe derivar "documento" a bandeja de Revisor y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, al revisor sobre documento enviado.
REQ-252	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	13. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-2205	Revisar documento y aprobar o rechazar por revisor	Aprobaciones	Si se aprueba documento en "formulario para Revisar y visar o rechazar documento" debe actualizar estado de documento a "Documento aprobado por Revisor"
REQ-253	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	8. Revisar y visar o rechazar documento	A3_CUS-2205	Revisar documento y aprobar o rechazar por revisor	Aprobaciones	El sistema debe contar con un "formulario para revisar y aprobar o rechazar documento por parte del revisor" que permita: 1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) 2. Si se aprueba documento, visar documento e ingresar comentarios 3. Si se rechaza documento, seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-254	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	8. Revisar y visar o rechazar documento	A3_CUS-2205	Revisar documento y aprobar o rechazar por revisor	Aprobaciones	El sistema debe permitir generar una nueva versión del documento enviado para revisión con control de cambios y/o comentarios emitidos por el revisor. Los documentos revisados son los creados en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" o "formulario para tratar información de cumplimiento". Estos documentos pueden ser: Carta de requerimiento a empresa operadora, carta informando cumplimiento/inejecutabilidad, memorando de consulta interna, carta reiterativa, carta informando al usuario sobre el PAS, carta informando cita, carta reiterando el cierre de la denuncia, carta trasladando información de usuario, carta de respuesta informando al usuario que no corresponde aperturar denuncia
REQ-255	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	9. Actualizar estado de proceso 10. Derivar documento rechazado a la bandeja del Especialista Legal 11. Alertar sobre documento rechazado a la bandeja del Especialista Legal	A3_CUS-2205	Revisar documento y aprobar o rechazar por revisor	Aprobaciones	Si se rechaza documento en "formulario para Revisar y visar o rechazar documento" debe actualizar estado de documento a "Documento rechazado", debe derivar documento a bandeja del especialista legal o practicante creador del documento y lo debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico
REQ-256	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	12. Subsanar documento según observaciones	A3_CUS-2206	Subsanar documento según observaciones recibidas	Gestión operativa	El sistema debe contar con un "formulario para subsanar documento según observaciones" que permita: 1. Actualizar observaciones emitidas por revisor de documento 2. Crear, editar y, de corresponder, visar nueva carta de respuesta a usuario
REQ-257	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	5. Actualizar estado de proceso 6. Derivar revisión de documento a bandeja de Revisor 7. Alertar revisión de documento al Revisor	A3_CUS-2206	Subsanar documento según observaciones recibidas	Gestión operativa	Tras la subsanación de la "carta de respuesta a usuario" informando que no procede su solicitud de denuncia y Si el Especialista Legal de Sanciones o Practicante creador de "carta de respuesta a usuario" cuenta con revisor asignado, el sistema debe actualizar el estado de documento a "Documento enviado para revisión", debe derivar "carta de respuesta a usuario" a bandeja de Revisor y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, al revisor sobre carta de respuesta enviada





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-258	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	14. Obtener datos del Coordinador PAS TRASU titular o suplente del maestro de personal 15. Derivar revisión de documento a bandeja del Coordinador PAS TRASU 16. Alertar revisión de documento a Coordinador PAS TRASU	A3_CUS-2207	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	Para la derivación de documento para revisión de Coordinador PAS TRASU, el sistema debe obtener los datos del Coordinador PAS TRASU titular o suplente configurado en el maestro de personal, a continuación debe derivar documento a bandeja del Coordinador PAS TRASU y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, al Coordinador PAS TRASU sobre carta de respuesta enviada para su revisión
REQ-259	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	17. Revisar y visar o rechazar documento	A3_CUS-2207	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	El sistema debe contar con un "formulario para revisión de documentos por Coordinador PAS TRASU" que permita realizar: 1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) 2. Si se aprueba documento, aprobar documento , y de corresponder, visar documento 3. Si se rechaza documento, seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones Nota: El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios sobre el documento creado
REQ-260	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	17. Revisar y visar o rechazar documento	A3_CUS-2207	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	El sistema debe permitir generar una nueva versión del documento enviado para revisión con control de cambios y/o comentarios emitidos por el coordinador PAS. Los documentos revisados son los creados en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" o "formulario para tratar información de cumplimiento". Estos documentos pueden ser: Carta de requerimiento a empresa operadora, carta informando cumplimiento/inejecutabilidad, memorando de consulta interna , carta reiterativa, carta informando al usuario sobre el PAS, carta informando cita, carta reiterando el cierre de la denuncia, carta trasladando información de usuario, carta de respuesta informando al usuario que no corresponde aperturar denuncia
REQ-261	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	18. Actualizar estado de proceso 19. Derivar documento rechazado a la bandeja del Especialista Legal 20. Alertar sobre documento rechazado a la bandeja del Especialista Legal	A3_CUS-2207	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	Si se rechaza documento en "formulario para revisión de documentos por Coordinador PAS TRASU", el sistema debe actualizar estado de proceso a "Documento rechazado por Coordinador PAS TRASU", debe derivar documento a bandeja del especialista legal de sanciones o practicante creador del documento y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, especialista legal de sanciones o practicante





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-262	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	21. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-2207	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	Si se aprueba documento en "formulario para revisión de documentos por Coordinador PAS TRASU", el sistema debe actualizar estado de documento a "Documento enviado a revisión de STSR"
REQ-263	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	22. Obtener datos del Secretario Técnico titular o suplente del maestro de personal 23. Derivar revisión de documento a bandeja del Secretario Técnico de Solución de Reclamos 24. Alertar revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	A3_CUS-2207	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	Para la derivación de documento para revisión de STSR, el sistema debe obtener los datos del STSR titular o suplente configurado en el maestro de personal, a continuación debe derivar documento a bandeja del STSR y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, al STSR sobre carta de respuesta enviada para su revisión
REQ-264	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	5. Actualizar estado de proceso 13. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-2207	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	Si estado de documento es "Documento aprobado por Revisor" o si el Especialista Legal de Sanciones o Practicante creador de "documento" no cuenta con revisor asignado debe actualizar estado de documento a "Documento enviado para revisión de Coordinador PAS TRASU"
REQ-265	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	25. Revisar y firmar o rechazar documento	A3_CUS-2208	Derivar memorando de consulta interna a área correspondiente	Aprobaciones	El sistema debe contar con un "formulario para revisión de documentos por Secretario Técnico de Solución de Reclamos" que permita realizar: 1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar) 2. Si se aprueba documento, firmar documento (con sello de tiempo) 3. Si se rechaza documento, seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones Nota: El sistema permite realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios sobre el documento creado







ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-266	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	25. Revisar y firmar o rechazar documento	A3_CUS-2208	Derivar memorando de consulta interna a área correspondiente	Aprobaciones	El sistema debe permitir generar una nueva versión del documento enviado para revisión con control de cambios y/o comentarios emitidos por el stsr. Los documentos revisados son los creados en "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" o "formulario para tratar información de cumplimiento". Estos documentos pueden ser: Carta de requerimiento a empresa operadora, carta informando cumplimiento/inejecutabilidad, memorando de consulta interna, carta reiterativa, carta informando al usuario sobre el PAS, carta informando cita, carta reiterando el cierre de la denuncia, carta trasladando información de usuario, carta de respuesta informando al usuario que no corresponde aperturar denuncia
REQ-267	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	26. Actualizar estado de proceso 27. Derivar documento rechazado a la bandeja del Especialista Legal 28. Alertar sobre documento rechazado a la bandeja del Especialista Legal	A3_CUS-2208	Derivar memorando de consulta interna a área correspondiente	Aprobaciones	Si se rechaza documento en "formulario para revisión de documentos por Secretario Técnico de Solución de Reclamos", el sistema debe actualizar estado de proceso a "Documento rechazado por Secretario Técnico de Solución de Reclamos", debe derivar documento a bandeja del especialista legal de sanciones o practicante creador del documento y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, especialista legal de sanciones o practicante
REQ-268	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	29. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-2208	Derivar memorando de consulta interna a área correspondiente	Aprobaciones	Si se aprueba documento en "formulario para revisión de documentos por Secretario Técnico de Solución de Reclamos", el sistema debe actualizar estado de documento a "Documento firmado por STSR"
REQ-269	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	51. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente 52. Derivar carga de respuesta a memo de consulta a bandeja de Coordinador PAS TRASU 53. Alertar carga de respuesta a memo de consulta a Coordinador PAS TRASU	A3_CUS-2219	Derivar carga de respuesta de memorando a bandeja del especialista legal asignado	Gestión operativa	Tras la aprobación de documento en "formulario para revisión de documentos por Secretario Técnico de Solución de Reclamos", y si tipo de documento aprobado es "Memorando de consulta interna", el sistema debe enviar memorando a área correspondiente vía correo electrónico



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-270	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	51. Enviar memorando de consulta interna a área correspondiente 52. Derivar carga de respuesta a memo de consulta a bandeja de Coordinador PAS TRASU 53. Alertar carga de respuesta a memo de consulta a Coordinador PAS TRASU	A3_CUS-2220	Derivar carga de respuesta de memorando a bandeja del especialista legal asignado	Gestión operativa	El sistema debe derivar denuncia a bandeja de Coordinador PAS TRASU para que ingrese respuesta a memorando de consulta interna cuando esta sea recibida, y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico
REQ-271	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones 40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones	A3_CUS-2211	Registrar respuesta de memorando por especialista legal	Gestión operativa	Tras finalizar el "formulario para ingresar respuesta de memorando de consulta interna", el sistema debe derivar denuncia a bandeja del especialista legal de sanciones o practicante creador del memorando de consulta interna, y debe alertarlo (Informar), vía sistema o correo electrónico. La tarea habilitada mostrará el "formulario para atender denuncia"
REQ-272	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	54. Ingresar respuesta a memorando de consulta interna	A3_CUS-2211	Registrar respuesta de memorando por especialista legal	Gestión operativa	El sistema debe contar con un "formulario para ingresar respuesta de memorando de consulta interna" que permita realizar: 1. Adjuntar respuesta de consulta interna 2. Ingresar comentarios
REQ-273	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	30. Derivar documento por notificar a bandeja de documentos por notificar	A3_CUS-2212	Derivar documentos para notificar	Gestión operativa	Tras la aprobación de documento en "formulario para revisión de documentos por Secretario Técnico de Solución de Reclamos", y si tipo de documento aprobado es "Carta de requerimiento", "Carta reiterativa", "Carta informando al usuario sobre el PAS", "Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad", "Carta reiterando el cierre de la denuncia", "carta trasladando información del usuario a la empresa operadora" o "carta informando cita", el sistema debe derivar documento a bandeja de documentos por notificar y debe crear proceso en P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
REQ-274	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	31. Derivar verificación de notificación a bandeja de Especialista Legal 32. Alertar verificación de notificación a Especialista Legal	A3_CUS-2224	Verificar si la notificación de documento se realizó correctamente	Gestión operativa	Tras la notificación de documento, el sistema debe derivar verificación de notificación a bandeja del especialista legal o practicante, y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, al especialista legal o practicante





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-275	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	30. Derivar documento por notificar a bandeja de documentos por notificar	A3_CUS-2225	Derivar denuncia tras recepción de respuesta a documento o tras el vencimiento de plazo a bandeja del especialista legal de sanciones	Gestión operativa	Si el especialista legal en el "formulario para la verificación de la notificación de documento" ingresa que la notificación fue inválida y requiere reintento de notificación, el sistema debe derivar una solicitud de nueva notificación y derivar al P03.1
REQ-276	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	33. Verificar que la notificación se haya realizado correctamente y registrar acciones	A3_CUS-2225	Derivar denuncia tras recepción de respuesta a documento o tras el vencimiento de plazo a bandeja del especialista legal de sanciones	Gestión operativa	El sistema debe contar con un "formulario para la verificación de la notificación de documento", para atender el formulario, se deben realizar las siguientes acciones: 1. Revisar datos de notificación electrónica/física 2. Ingresar decisión de confirmación de notificación exitosa 3. Si notificación fue inválida, seleccionar si requiere actualización de visto y firmas de documentos o si se requiere reintento de notificación
REQ-277	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	33. Verificar que la notificación se haya realizado correctamente y registrar acciones	A3_CUS-2225	Derivar denuncia tras recepción de respuesta a documento o tras el vencimiento de plazo a bandeja del especialista legal de sanciones	Gestión operativa	Si el especialista legal en el "formulario para la verificación de la notificación de documento" ingresa que la notificación fue inválida y requiere actualización de vistos y firmas, el sistema debe derivar documento para vistos Revisor (De corresponder), Coordinador PAS TRASU y firma del Secretario Técnico de Solución de Reclamos
REQ-278	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	33. Verificar que la notificación se haya realizado correctamente y registrar acciones	A3_CUS-2225	Derivar denuncia tras recepción de respuesta a documento o tras el vencimiento de plazo a bandeja del especialista legal de sanciones	Gestión operativa	Si el especialista legal en el "formulario para la verificación de la notificación de documento" ingresa que la notificación fue exitosa, y el documento notificado es "Carta informando que la denuncia no procede" o "Carta reiterando el cierre de la denuncia", el sistema debe terminar el proceso
REQ-279	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	36. Cerrar proceso	A3_CUS-2225	Derivar denuncia tras recepción de respuesta a documento o tras el vencimiento de plazo a bandeja del especialista legal de sanciones	Gestión operativa	Si el especialista legal en el "formulario para la verificación de la notificación de documento" ingresa que la notificación fue exitosa, y el documento notificado es "Carta informando cumplimiento/inejecutabilidad" o "Carta informando al usuario sobre el PAS", el sistema debe terminar el proceso
REQ-280	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones 40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones	A3_CUS-2224	Derivar denuncia tras recepción de respuesta a documento o tras el vencimiento de plazo a bandeja del especialista legal de sanciones	Gestión operativa	Si el especialista legal en el "formulario para la verificación de la notificación de documento" ingresa que la notificación fue exitosa, y el documento notificado es "Carta de requerimiento" o "Carta reiterativa a empresa operadora", "Carta trasladando información del usuario a la empresa" el sistema debe esperar 5 días hábiles.
REQ-281	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	Evento de Tiempo - Día de Cita	A3_CUS-2224	Derivar denuncia tras recepción de respuesta a documento o tras el vencimiento de plazo a bandeja del especialista legal de sanciones	Gestión operativa	Si el especialista legal en el "formulario para la verificación de la notificación de documento" ingresa que la notificación fue exitosa, y el documento notificado es "Carta Informando cita", el sistema debe esperar hasta el día de la cita



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-282	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	39. Derivar revisión de documento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones 40. Alertar revisión de documento a Especialista Legal de Sanciones	A3_CUS-1156	Registrar denuncias en portal web o app Mobile	Recepción y validación	Tras los 5 días hábiles o tras la recepción de respuesta a carta, el sistema debe derivar denuncia a bandeja del especialista legal o practicante asignado y debe alertar (Informar), vía sistema o correo electrónico, al especialista legal de sanciones o practicante asignado sobre carta de respuesta enviada
REQ-283	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	-	A3_CUS-2227	Imprimir documentos electrónicos del file de denuncia	Gestión operativa	El sistema debe permitir registrar denuncias, mediante un formulario que permita: 1. Nombres y apellidos de abonado o reclamante y DNI 2. Razón social y RUC ,de corresponder. 3. Nombre del representante legal y DNI 4. Empresa operadora 5. Número o código de servicio 6. Correo electrónico para notificaciones 7. Tipo de incumplimiento (Incumplimiento de: (i) resolución del TRASU; (ii) resolución de la empresa operadora; (iii) solución anticipada al reclamo; (iv) solución anticipada al recurso de apelación; (v) silencio administrativo positivo) 8. Dependiendo del tipo de incumplimiento señalados en el numeral 7: (i) número de resolución del TRASU o expediente; (ii) número de resolución de la empresa operadora; (iii) código de la solución anticipada al reclamo; (iv) código de la solución anticipada al recurso de apelación; (v) número o código mediante la cual se otorgó el silencio administrativo positivo o código de SAP y código de reclamo. 9. Adjuntar resolución de primera instancia o constancia de SAR, SARA o SAP 10. Número de contacto 11. Adjuntar la información que considere, de ser el caso
REQ-284	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	-	A3_CUS-2227	Imprimir documentos electrónicos del file de denuncia	Gestión operativa	El sistema debe permitir la impresión del contenido del file de denuncia o su generación en PDF
REQ-285	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	14. Revisar y firmar o rechazar carta de requerimiento	NA	Consideración para los formularios de firma de documentos en el proceso P02.3	NA	El sistema deberá permitir el registro de firmas digitales la cual debe ser complementada con un sello de tiempo.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-286	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	1. Revisar y registrar solicitud de caso especial	A3_CUS-2301	Registrar caso especial	Gestión operativa	El sistema debe contar con un "formulario para atender caso especial por Especialista Legal de Sanciones" que permita: 1. Generar y editar carta de requerimiento.  Se deberá cambiar el estado a "Carta de requerimiento en revisión"
REQ-287	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	2. Crear ID de estado del caso especial	A3_CUS-2301	Registrar caso especial	Gestión operativa	El sistema debe asignar un ID de caso especial para el seguimiento.  XXX-AÑO-STSR/IP
REQ-288	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	3. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento en revisión" 4. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Coordinador PAS 5. Alertar revisión de carta de requerimiento a Coordinador PAS	A3_CUS-2301	Registrar caso especial	Gestión operativa	Tras la generación de carta de requerimiento en "formulario para atender caso especial por Especialista Legal de Sanciones", el sistema debe actualizar estado a "Carta de requerimiento en revisión", debe derivar carta de requerimiento a bandeja de Coordinador PAS TRASU y debe alertarlo (informar), vía sistema o correo electrónico
REQ-289	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	11. Actualizar estado del caso especial 12. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos 13. Alertar revisión de carta visado por Coordinador PAS a Secretario Técnico de Sol. Reclamos	A3_CUS-2302	Revisar documento de caso especial por coordinador PAS	Aprobaciones	Si "Carta de Requerimiento" es aprobada en "formulario para revisión de documento por parte del Coordinador PAS TRASU", el sistema debe actualizar estado de proceso a "Carta de requerimiento visada por Coordinador PAS", debe derivar de forma automática el caso a la bandeja del STSR y debe alertar (informar), vía sistema o correo electrónico, al STSR







ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-290	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	6. Revisar y aprobar o rechazar carta	A3_CUS-2302	Revisar documento de caso especial por coordinador PAS	Aprobaciones	<p>El sistema debe contar con un "formulario para revisión de documento por parte del Coordinador PAS TRASU" que permita:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar)</li><li>2. Actualizar documento</li><li>3. Visar documento (Aprobación)</li><li>4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo)</li><li>5. Ingresar observaciones (Rechazo)</li></ol> <p>Al rechazar el documento, se realiza las modificaciones al documento con control de cambios e insertar comentarios</p>
REQ-291	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	<p>7. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada"</p> <p>8. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones</p> <p>9. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento</p>	A3_CUS-2302	Revisar documento de caso especial por coordinador PAS	Aprobaciones	<p>Si "Carta de Requerimiento" es Rechazada en "formulario para revisión de documento por parte del Coordinador PAS TRASU", el sistema debe derivar de forma automática el caso a la bandeja del Especialista Legal de sanciones creador de documento y debe alertar (informar), vía sistema o correo electrónico, al mismo</p>
REQ-292	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	10. Subsanan carta de requerimiento	A3_CUS-2303	Subsanar documento según observaciones recibidas	Gestión operativa	<p>El sistema debe contar con un "formulario para subsanar caso especial por Especialista Legal de Sanciones" que permita:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisar motivo de rechazo y observaciones.</li><li>2. Generar nueva carta de requerimiento.</li><li>3. Visar carta de requerimiento.</li><li>4. Ingresar comentarios sobre caso especial</li><li>5. Actualizar datos del caso especial</li></ol>
REQ-293	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	14. Revisar y firmar o rechazar carta de requerimiento	A3_CUS-2304	Revisar documento de caso especial por stsr	Aprobaciones	<p>El sistema debe contar con un "formulario para revisar caso especial por STSR" que permita:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisar documento e ingresar decisión (Aprobar o Rechazar)</li><li>2. Actualizar documento</li><li>3. Firmar documento (Aprobación), la firma digital se complementa con un sello de tiempo</li><li>4. Seleccionar motivo de rechazo (Rechazo)</li><li>5. Ingresar observaciones (Rechazo)</li></ol> <p>Al rechazar el documento, se realiza las modificaciones al documento con control de cambios e insertar comentarios</p>



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-294	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	15. Actualizar estado del caso especial a "Carta de requerimiento rechazada" 16. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Especialista Legal de Sanciones 17. Alertar rechazo de carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	A3_CUS-2304	Revisar documento de caso especial por stsr	Aprobaciones	Si "Carta de Requerimiento" es Rechazada en "formulario para revisar caso especial por STSR", el sistema debe derivar de forma automática el caso a la bandeja del Especialista Legal de sanciones creador de documento y debe alertar (informar), vía sistema o correo electrónico, al mismo
REQ-295	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	18. Actualizar estado del caso especial 19. Derivar carta de requerimiento a bandeja de Documentos por Notificar de Trámite Documentario	A3_CUS-2304	Revisar documento de caso especial por stsr	Aprobaciones	Si "Carta de Requerimiento", "carta reiterativa", "carta de solicitud de prórroga" es aprobada en "formulario para revisar caso especial por STSR", el sistema debe actualizar estado de proceso a "Carta de requerimiento/reiterativa/solicitud de prórroga firmada por STSR" ,y debe derivar documento a bandeja de documentos por notificar y crear proceso P03.1.
REQ-296	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	20. Derivar caso especial a bandeja de Especialista Legal de Sanciones	A3_CUS-2305	Esperar plazo de respuesta a carta de requerimiento	Gestión operativa	Tras la notificación de carta de requerimiento, carta reiterativa o carta de solicitud de prórroga, el sistema espera 5 días hábiles o la respuesta a carta de requerimiento para derivar caso especial a bandeja de especialista legal de sanciones
REQ-297	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	21. Analizar información de caso especial y registrar acciones respecto al caso	A3_CUS-2306	Analizar información de caso especial y registrar acciones	Gestión operativa	El sistema debe contar con un "formulario para Analizar información de caso especial y registrar acciones respecto al caso" que permita: 1. Revisar respuesta sobre caso especial. 2. Ingresar cualquiera de las siguientes acciones: - Generar y visar carta reiterativa o de respuesta a solicitud de prórroga (Sólo es posible emitir carta reiterativa o carta de respuesta a solicitud de prórroga una vez) - Seleccionar infracción, tipo de infracción y fecha de infracción - Indicar que no es infracción, seleccionar motivo e ingresar comentarios





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-298	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	22. Actualizar estado de proceso de caso especial 23. Informar que caso especial no es una infracción a solicitante 24. Cerrar solicitud de caso especial	A3_CUS-2306	Analizar información de caso especial y registrar acciones	Gestión operativa	Si en "formulario para Analizar información de caso especial y registrar acciones respecto al caso", se indica que caso especial no es una infracción, el sistema debe actualizar el estado a "Caso especial no constituye infracción administrativa", debe informar al solicitante que caso especial no constituye una infracción y debe cerrar proceso de caso especial
REQ-299	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	25. Actualizar estado de caso especial a "Carta reiterativa/prórroga en revisión" 26. Derivar carta reiterativa/prórroga a bandeja de Coordinador PAS 27. Alertar revisión de carta reiterativa/prórroga a Coordinador PAS	A3_CUS-2306	Analizar información de caso especial y registrar acciones	Gestión operativa	Si en "formulario para Analizar información de caso especial y registrar acciones respecto al caso", se crea carta reiterativa o carta de solicitud de prórroga, el sistema debe actualizar el estado de proceso a "Carta reiterativa/prórroga en revisión", debe derivar documento a bandeja del Coordinador PAS TRASU y debe alertar(informar), vía sistema o correo electrónico, al Coordinador PAS TRASU.
REQ-300	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.3. Revisión de casos especiales	43. Actualizar estado de proceso de caso especial	A3_CUS-2306	Analizar información de caso especial y registrar acciones	Gestión operativa	Si en "formulario para Analizar información de caso especial y registrar acciones respecto al caso", se indica que caso especial es una infracción, se actualiza el estado a "Caso especial con posible infracción" y se crea automáticamente el proceso P04.2. Imposición de sanciones del TRASU
REQ-301	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión		A3_CUS-2161	Crear acta de sesión	Gestión operativa	Para los expedientes asignados a salas unipersonales, el sistema debe permitir crear acta de sesión por las resoluciones firmadas en el día de la sesión por el vocal.
REQ-302	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión		A3_CUS-2401	Crear acta de sesión	Gestión operativa	El sistema debe permitir crear, de forma automática, las actas de sesión con las resoluciones firmadas en la sesión por los vocales de la sala colegiada.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-303	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	-	A3_CUS-2401	Crear acta de sesión	Gestión operativa	El sistema no debe permitir crear 2 actas de sesión en paralelo. El sistema solo debe permitir crear 1 proceso de acta de sesión en simultaneo por vocal.
REQ-304	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	1. Crear ID de proceso de acta de sesión	A3_CUS-2401	Crear acta de sesión	Gestión operativa	Generación de ID de proceso de acta de sesión de forma automática por el sistema tras el término de sesión en sala colegiada o unipersonal  El formato del ID de acta de sesión es el siguiente: XXXXXXX-AÑO-ACT Siendo XXXXXXX el correlativo
REQ-305	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	2. Obtener resoluciones firmadas en día de sesión 3. Crear acta de sesión	A3_CUS-2401	Crear acta de sesión	Gestión operativa	El sistema debe obtener todas las resoluciones firmadas y proveídos de anulación de resolución relacionadas a la sesión del día y debe generar acta de sesión conteniendo todas las resoluciones obtenidas
REQ-306	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	4. Derivar revisión de acta de sesión a bandeja de Coordinador Legal 5. Alertar a Coordinador Legal revisión de acta de sesión	A3_CUS-2401	Crear acta de sesión	Gestión operativa	Tras la creación de acta de sesión de forma automática, el sistema debe derivar acta de sesión a la bandeja del coordinador legal y debe alertar (informar), vía sistema o correo electrónico, sobre el acta de sesión derivada para revisión de acta
REQ-307	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2161	Programar sesiones de salas	Gestión operativa	El sistema debe permitir programar sesiones para salas unipersonales. El sistema debe permitir programar sesiones para salas colegiadas, en la cual participen los vocales asignados a dicha sala o sus suplentes registrados. En el caso de la firma de resoluciones en una sala colegiada, el sistema no debe permitir que la resolución sea visada o firmada en una fecha distinta a la fecha de la sesión programada.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-308	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2161	Programar sesiones de salas	Gestión operativa	El sistema debe permitir que las sesiones programadas se ejecuten virtualmente.
REQ-309	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2161	Programar sesiones de salas	Gestión operativa	El sistema debe permitir programar fecha de sesión para revisión de resoluciones relacionadas a expediente RA y RQJ.
REQ-310	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	6. Revisar acta y registrar acciones a realizar	A3_CUS-2403	Revisar acta de sesión por coordinador legal	Aprobaciones	El sistema debe contar con un "formulario para revisión de acta de sesión por Coordinador Legal" que permita: 1. Revisar acta de sesión 2. Seleccionar si requiere editar acta de sesión 3. En caso no requiera editar acta de sesión: Confirmar y firmar acta de sesión 4. En caso requiera editar acta de sesión: De corresponder, registrar errores en las resoluciones (Tabla de resoluciones de acta de resolución), editar el sentido de los votos (Tabla de votos por resolución del acta de sesión - 1 o muchos votos dependiendo del tipo de sala)
REQ-311	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	6. Revisar acta y registrar acciones a realizar 7. Detener notificación de resoluciones, de corresponder 8. Actualizar estado de expediente	A3_CUS-2403	Revisar acta de sesión por coordinador legal	Aprobaciones	Si se registran errores en resolución, el sistema debe detener notificación de estas resoluciones, de corresponder y debe actualizar estado de expediente a "Expediente con error en resolución" y derivar expediente a bandeja del analista o asistente legal que resolvió dicho expediente
REQ-312	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	9. Derivar revisión de acta de sesión a bandeja de vocal 10. Alertar a vocal revisión de acta de sesión	A3_CUS-2403	Revisar acta de sesión por coordinador legal	Aprobaciones	En paralelo y si hay resoluciones en el acta versión final, el sistema debe derivar acta de sesión a bandeja del vocal de sala y debe alertarlo (informarlo), vía sistema o correo electrónico





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-313	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión		A3_CUS-2404	Revisar acta de sesión por vocal	Aprobaciones	En el cuerpo de actas, el sistema debe permitir incluir resoluciones finales, resoluciones de trámite, resoluciones de enmienda, proveído de anulación de resolución, resoluciones de aclaración, solución de nulidad declarada por el PJ y resolución de nulidad del acto administrativo. Asimismo, el formato del acta debe incluir una sección de observaciones
REQ-314	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión		A3_CUS-2404	Revisar acta de sesión por vocal	Aprobaciones	El sistema no debe permitir crear 2 actas de sesión para un mismo expediente. El sistema debe modificar el estado del expediente a "Firmado en sesión" o el nombre que proponga el OSIPTEL y una vez que cambia el estado, el expediente no quedará hábil para una nueva acta salvo se trate de un expediente que provenga de una nulidad declarada por el TRASU o por el PJ.
REQ-315	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión		A3_CUS-2404	Revisar acta de sesión por vocal	Aprobaciones	El coordinador legal firma el acta de sesión el día de la sesión o en la siguiente sesión programada
REQ-316	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	11. Revisar el acta y rechazar o firmar	A3_CUS-2404	Revisar acta de sesión por vocal	Aprobaciones	El sistema debe contar con un "formulario para revisión de acta de sesión del vocal" que permita: 1. Revisar acta de sesión 2. Seleccionar decisión sobre revisión de acta de sesión (Aprobar o Rechazar) 3. Si se aprueba acta de sesión, firmar acta de sesión 4. Si se rechaza acta de sesión, rechazar acta de sesión, seleccionar motivo de rechazo e indicar observaciones
REQ-317	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	11. Revisar el acta y rechazar o firmar	A3_CUS-2404	Revisar acta de sesión por vocal	Aprobaciones	El Vocal(es) podrá (n) firmar el acta de sesión el día de la sesión o en la siguiente sesión programada. -En el caso de una sala colegiada, el acta la firman los 3 vocales el día de la sesión o en la siguiente sesión programada.



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-318	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	11. Revisar el acta y rechazar o firmar	A3_CUS-2404	Revisar acta de sesión por vocal	Aprobaciones	Si existen votos en discordia o singular, el sistema debe permitir que los mismos queden registrados en el acta
REQ-319	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	11. Revisar el acta y rechazar o firmar 16. Actualizar estado de proceso a "Acta firmada por vocal"	A3_CUS-2404	Revisar acta de sesión por vocal	Aprobaciones	En caso el acta de sesión sea aprobada en "formulario para revisión de acta de sesión del vocal", el sistema debe actualizar el estado del proceso a "Acta firmada por vocal" y debe terminar proceso P02.4. Elaboración de Acta de Sesión
REQ-320	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	11. Revisar el acta y rechazar o firmar 16. Actualizar estado de proceso a "Acta firmada por vocal"	A3_CUS-2404	Revisar acta de sesión por vocal	Aprobaciones	En caso de Sala colegiada, se debe actualizar el estado una vez que ha sido firmado por los tres vocales
REQ-321	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	12. Actualizar estado de proceso a "Acta Rechazada" 13. Derivar acta de sesión observada a bandeja de Coordinador Legal 14. Alertar revisión de acta de sesión observada a Coordinador Legal	A3_CUS-2404	Revisar acta de sesión por vocal	Aprobaciones	En caso el acta de sesión sea rechazada en "formulario para revisión de acta de sesión del vocal", el sistema debe actualizar el estado del proceso a "Acta rechazada", debe derivar a la bandeja del coordinador legal para la subsanación del acta en "formulario para revisión de acta de sesión por Coordinador Legal" y debe alertar (informar), vía sistema o correo electrónico, al Coordinador Legal
REQ-322	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	-	A3_CUS-2405	Asignar coordinador legal a sala	Configuración	El sistema debe permitir asignar un coordinador legal para cada sala



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-323	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	-	A3_CUS-2406	Imprimir actas de sesión	Gestión operativa	El sistema debe permitir la impresión en bloque de las actas de sesión de una sala, vocal, por periodos
REQ-324	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	-	A3_CUS-2407	Alertar actas de sesión pendientes de firma	Notificaciones	El sistema emite alerta, vía sistema o correo electrónico, al coordinador legal un día antes sobre las actas de sesión pendientes de firma a esa fecha
REQ-325	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.4. Elaboración del acta de sesión	-	A3_CUS-2407	Alertar actas de sesión pendientes de firma	Notificaciones	El sistema emite alerta, vía sistema o correo electrónico, a vocal(es) sobre las actas de sesión pendientes de firma el día de sesión
REQ-326	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento P04. Imposición de sanciones del TRASU	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	-	A3_CUS-2159	Ir a bandeja de tareas para revisión o firma de documentos	Aprobaciones	En la bandeja de tareas pendientes de atención de empleados revisores o firmantes de documentos, el sistema debe permitir filtrar documentos PARA REVISIÓN y PARA FIRMA por creador, también debe permitir filtrar documentos PARA REVISIÓN y PARA FIRMA que ya fueron previamente revisados (casos que se remiten para revisión/firma por segunda vez o más) y debe permitir "rechazar" resolución que se encuentre PARA FIRMA en la bandeja del vocal (esto se puede dar al advertir que existe un error en el análisis o si ingresó información adicional que cambiaría el voto)



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-327	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento P04. Imposición de sanciones del TRASU	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias P02.3. Revisión de casos especiales P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia) P04.3. Imposición de sanciones del TRASU (2da instancia)	-	A3_CUS-2160	Sugerir plantilla de documento a crear	Gestión operativa	En el "formulario para tratar expedientes creados y asignados", "formulario para tratar información adicional de apelaciones y quejas" o en "formulario para tratar información de cumplimiento", el sistema debe sugerir la plantilla que mejor se adapta según los datos ingresados en el sistema. El sistema debe permitir al usuario determinar si sigue la sugerencia o prefiere seleccionar otra plantilla.
REQ-328	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	1. Crear ID de proceso de notificación de documento	A3_CUS-3101	Crear proceso de notificación de documento	Notificaciones	<p>Tras recepción de algún documento para notificación, el sistema debe crear el ID del proceso de notificación con los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tipo de documento</li><li>2. ID de documento</li><li>3. Tipo de solicitud</li><li>4. Tipo de notificación (Física o Electrónica)</li><li>3. Grid de notificados ( DNI/RUC, Nombre completo, correo, dirección, entre otros)</li></ol> <p>El formato del ID de proceso de notificación es el siguiente: XXXXXXX-AÑO-NOT Siendo XXXXXXX el correlativo</p>
REQ-329	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	65. Derivar solicitud de notificación inválida a Analista de Trámite Documentario del TRASU 66. Alertar solicitud de notificación inválida a Analista de Trámite Documentario del TRASU	A3_CUS-3102	Derivar solicitud de notificación inválida a bandeja del analista de trámite documentario del trasu	Notificaciones	Para las solicitudes de notificación de una notificación inválida, el sistema debe: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Derivar solicitud de notificación inválida a Analista de Trámite Documentario del TRASU</li><li>2. Alertar, vía sistema o correo electrónico, solicitud de notificación inválida a Analista de Trámite Documentario del TRASU</li></ol>





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-330	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	67. Actualizar datos de notificación y derivar a Asistente Administrativo de Despacho	A3_CUS-3103	Actualizar datos de notificación	Notificaciones	El sistema debe contar con un "formulario para actualizar datos de notificación y derivar a Asistente Administrativo de Despacho", que permita: 1. Revisar datos de la solicitud (Motivo, tipo error , dirección correcta, entre otros). 2. De corresponder, actualizar dirección a notificar (no reemplaza dirección inicial) 3. Añadir comentarios a Asistente Administrativo de Despacho
REQ-331	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	68. Actualizar estado de proceso de notificación 69. Alertar a proveedor notificación inválida de documento 70. Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho	A3_CUS-3103	Actualizar datos de notificación	Notificaciones	Tras finalizar el "formulario para actualizar datos de notificación y derivar a Asistente Administrativo de Despacho", el sistema debe derivar solicitud al asistente Administrativo de despacho, debe actualizar estado de proceso de notificación a "Documento por despachar", debe alertar (informar) vía correo electrónico a proveedor la notificación inválida de documento y debe derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho
REQ-332	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	2. Obtener si se emitió resolución de trámite previamente 3. Obtener última dirección notificada con éxito en resolución de trámite	A3_CUS-3104	Obtener última dirección notificada con éxito	Notificaciones	Si tipo de documento a notificar es "Resolución final", el sistema debe obtener si se emitió resolución de trámite previamente, en caso cuente con resolución de trámite emitida anteriormente, el sistema debe obtener última dirección notificada con éxito en resolución de trámite y si la última notificación exitosa fue mediante publicación de edicto, el sistema debe actualizar estado de proceso de notificación a "Documento por publicar edicto"







ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-333	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	4. Construir el correo de envío de la notificación 5. Enviar documento a destinatario 6. Guardar fecha y hora de envío de notificación electrónica 7. Crear constancia del correo de envío de notificación electrónica 8. Anexar la constancia del correo de envío de la notif. al expedi. electrónico/ cuaderno auxiliar	A3_CUS-3105	Notificar electrónicamente documento	Notificaciónes	<p>Para las solicitudes de notificación electrónica de los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Resoluciones de trámite</li><li>2. Resoluciones finales que no cuenten con una resolución de trámite previa</li><li>3. Resoluciones finales que cuenten con resolución final con resolución de trámite previa y última notificación de resolución de trámite fue electrónica</li><li>4. Otras resoluciones</li><li>5. Proveídos de anulación de expediente</li><li>6. Proveídos de encauzamiento</li><li>7. Cartas a Empresa Operadora</li><li>8. Cartas a Usuarios</li></ol> <p>El sistema debe:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Construir el correo de envío de la notificación según los datos considerados en la OM-35.</li><li>2. Enviar el documento al destinatario según corresponda (EO y/o USU y/o 2da EO para los casos de portabilidad), cada tipo documental es notificado a:<ul style="list-style-type: none"><li>- Resoluciones de apelaciones y quejas: EO y USU</li><li>- Resoluciones PAS: EO</li><li>- Proveídos de anulación de expediente: EO y USU</li><li>- Proveídos de encauzamiento: EO y USU</li><li>- Cartas a Empresas Operadoras: EO</li><li>- Cartas a Usuarios: USU</li></ul></li><li>3. Guardar fecha y hora de envío de notificación electrónica,</li><li>4. Crear constancia del correo de envío de notificación electrónica</li><li>5. Anexar la constancia del correo de envío de la notificación al expediente electrónico/ cuaderno auxiliar (Si el expediente electrónico se encuentra cerrado, las constancias de correo de</li></ol>





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-334	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	9 Obtener confirmación de llegada de correo electrónico a bandeja de destinatario 10. Guardar fecha y hora de confirmación de recepción de notificación electrónica 11. Crear constancia de recepción de notificación electrónica 12. Anexar constancia de recepción de notif. electrónica al expedi. electrónico/ cuaderno auxiliar 13. Actualizar estado de proceso de notificación	A3_CUS-3105	Notificar electrónicamente documento	Notificación es	Luego de enviada la notificación electrónica, el sistema espera hasta un plazo de 2 días hábiles para la confirmación de la recepción.
REQ-335	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	18. Actualizar a Notificación electrónica infructuosa 19. Actualizar estado de proceso de notificación 20. Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho	A3_CUS-3105	Confirmar llegada de correo electrónico a bandeja de destinatario	Notificación es	En caso no se confirme la recepción una vez finalizado el plazo de los dos días hábiles de envío el correo de la notificación electrónica, el sistema debe actualizar estado de notificación a "Notificación electrónica infructuosa" 1. Si pertenece a una resolución final con resolución de tramite previo, el sistema debe actualizar estado de proceso de notificación a "Documento por publicar edicto" 2. Si no pertenece a una resolución final con resolución de tramite previo, el sistema debe actualizar estado de proceso de notificación a "Documento por notificar (físico)" y Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho.



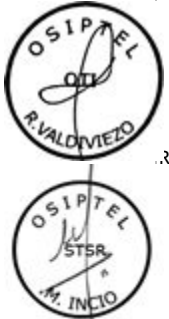


ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-336	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	9 Obtener confirmación de llegada de correo electrónico a bandeja de destinatario 10. Guardar fecha y hora de confirmación de recepción de notificación electrónica 11. Crear constancia de recepción de notificación electrónica 12. Anexar constancia de recepción de notif. electrónica al expedi. electrónico/ cuaderno auxiliar 13. Actualizar estado de proceso de notificación	A3_CUS-3105	Confirmar llegada de correo electrónico a bandeja de destinatario	Notificaciónes	En caso se confirme la recepción, el sistema debe: 1. Obtener confirmación de llegada de correo electrónico a bandeja de destinatario (Se obtiene confirmación de recepción de correo de envío de la notificación, independientemente de que el correo haya sido abierta, leída o descargada por la EO y/o USU) 2. Guardar fecha y hora de confirmación de recepción de notificación electrónica 3. Crear constancia de recepción de notificación electrónica 4. Anexar constancia de recepción de notificación electrónica al expediente. electrónico/ cuaderno auxiliar (Si el expediente electrónico se encuentra cerrado, las constancias de correo de envío de notificación electrónica se adjuntan al cuaderno auxiliar) 5. Actualizar estado de proceso de notificación (Estado: Documento Notificado, de corresponder; es decir cuente con notificación completa (EO y/o USU))
REQ-337	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	14. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico	A3_CUS-3107	Crear solicitud de índice digital del expediente electrónico	Archivo	Luego de actualizado el estado del proceso a "Documento notificado", en caso no pertenece a una resolución de tramite, el sistema debe crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico para los siguientes casos: 1. 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 2. 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" 3. Resolución del TRASU o resolución de reconsideración notificada y consentida o resolución del Consejo Directivo notificada





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-338	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	44. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	A3_CUS-3108	Crear solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Archivo	Luego de actualizado el estado del proceso a "Documento notificado", en caso no pertenece a una resolución de tramite, el sistema debe crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar para los siguientes casos: 1. 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 2. Expedientes de Sanciones pertenece a una Documentación Posterior y si no existe otra documentación adicional en trámite para su atención y notificación
REQ-339	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	44. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	A3_CUS-3108	Crear solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Archivo	Tras la actualización del estado del proceso a "Documento Finalizado" de otros documentos (no resoluciones), el sistema debe crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar para los siguientes casos: 1. 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 2. Expedientes de Sanciones pertenece a una Documentación Posterior y si no existe otra documentación adicional en trámite para su atención y notificación
REQ-340	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	62. Crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	A3_CUS-3108	Crear solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar	Archivo	Tras la verificación de la publicación por edicto y actualizado el estado del proceso, para documentos que no son resoluciones de trámite, el sistema debe crear la solicitud de índice digital del cuaderno auxiliar para los siguientes casos: 1. 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
REQ-341	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	16. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación 17 Alertar cargo de notificación físico a Asistente Legal resolutor del expediente	A3_CUS-3109	Actualizar fecha de notificación y alertar notificación de documento al analista legal	Notificación es	Luego de actualizado el estado del proceso a "Documento notificado" de una resolución de trámite, el sistema debe: 1. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación (Actualiza bandeja con la fecha de notificación de la resolución de trámite) 2. Alertar, vía sistema o correo electrónico, cargo de notificación a Asistente Legal resolutor del expediente



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-342	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	19. Actualizar estado de proceso de notificación 20. Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho	A3_CUS-3110	Derivar documento a bandeja de documentos por notificar en físico	Notificaciones	Para las notificaciones físicas, el sistema debe: 1. Actualizar el estado de proceso de notificación a "Documento por notificar (Físico)" 2. Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho
REQ-343	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	21. Crear cargo de notificación físico con la dirección que corresponda 22. Confirmar impresión de documento físico a notificar 23. Imprimir documento físico a notificar	A3_CUS-3110	Derivar documento a bandeja de documentos por notificar en físico	Notificaciones	Tras la derivación de la notificación física a bandeja de solicitud de Despacho, el sistema debe: 1. Crear cargo de notificación físico con la dirección que corresponda 2. Imprimir documento físico a notificar (Imprime la cantidad de documentos que corresponden)
REQ-344	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	48. Actualizar estado de proceso de notificación 49. Derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho	A3_CUS-3110	Derivar documento a bandeja de documentos por notificar en físico	Notificaciones	En caso exista nueva dirección a notificar, el sistema debe actualizar estado de proceso de notificación a "Documento por notificar" y debe derivar notificación física a bandeja de Solicitud de Despacho
REQ-345	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	24. Confirmar despacho	A3_CUS-3111	Confirmar despacho de documentos a notificar	Notificaciones	El sistema debe contar con un "formulario para confirmación de despacho al asistente administrativo de despacho" que permita confirmar la entrega de documentos a proveedor logístico





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-346	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	25. Guardar fecha de despacho física registrada 26. Generar reporte de documentos a notificar (registrados con la fecha de despacho)	A3_CUS-3111	Confirmar despacho de documentos a notificar	Notificaciones	Tras la confirmación en "formulario para confirmación de despacho al asistente administrativo de despacho", el sistema debe: 1. Guardar fecha de despacho física registrada 2. Generar reporte de documentos a notificar (registrados con la fecha de despacho) 3. Esperar confirmación de entrega de documentación mediante el servicio serv19
REQ-347	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	29. Enviar alerta para transferencia de datos y documentos despachados	A3_CUS-3112	Alertar transferencia de datos y documentos de despacho tras vencimiento de acuerdo de nivel de servicio	Notificaciones	Según el acuerdo de nivel de servicio (Despacho documentos), el sistema debe alertar al Proveedor de Mensajería, Asistente Administrativo de Despacho y Analista de Trámite Documentario del TRASU para transferencia de datos y documentos despachados hasta que el proveedor transfiera los datos de entrega de documentos
REQ-348	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	EM-Transferencia de datos de entrega de documentos (serv19)	A3_CUS-3113	Transferir resultados de calificación y documentos	Notificaciones	El sistema debe permitir al proveedor transferir los siguientes datos y documentos: 1. Resultado (Exitosa o infructuosa) 2. Cargos de notificación firmado digitalmente 3. Fechas de Notificación 4. Otros datos
REQ-349	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	28. Actualizar estado de notificación	A3_CUS-3114	Firmar documentos de despacho transferidos	Notificaciones	Una vez confirmada la entrega de datos y documentos por parte del proveedor logístico, el sistema debe actualizar el estado de notificación a "Documento despachado"



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-350	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	30. Firmar digitalmente los documentos recibidos	A3_CUS-3114	Firmar documentos de despacho transferidos	Notificaciones	Una vez confirmada la transferencia de los datos por parte del proveedor, el sistema debe contar con un "formulario para para firmar digitalmente los documentos recibidos"
REQ-351	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	31. Guardar datos y documentos transferidos por el proveedor de mensajería 32. Anexar cargo de notif. Física al expedi. electrónico/ cuaderno auxiliar 33. Guardar fecha y hora de transferencia de datos de entrega de documentos	A3_CUS-3114	Firmar documentos de despacho transferidos	Notificaciones	Tras la firma digital de documentos recibidos, el sistema debe 1. Guardar datos y documentos transferidos por el proveedor de mensajería 2. Anexar cargo de notificación física al expediente electrónico/ cuaderno auxiliar 3. Guardar fecha y hora de transferencia de datos de entrega de documentos





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-352	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	34. Verificar constancia de notificación física y confirmar o registrar incidencias 35. Comunicar las observaciones al proveedor de mensajería 36. Actualizar estado de proceso de notificación 39. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación 40. Alertar cargo de notificación físico a Asistente Legal resolutor del expediente 41. Actualizar estado de proceso de notificación 45. Derivar búsqueda de direcciones a bandeja de Secretaria de Trámite Documentario TRASU 46. Alertar a Secretaria de Trámite	A3_CUS-3115	Verificar constancia de notificación física	Notificaciones	El sistema debe contar con un formulario de verificación de constancia de notificación física al Asistente Administrativo de Despacho para que este confirme las notificaciones (exitosas o infructuosas) o registrar incidencias. 1. En caso se registren incidencias, el sistema debe comunicar las observaciones al proveedor de mensajería. Estas observaciones obligan al proveedor a subsanar y reenviar los datos de entrega de documentos 2. Para las notificaciones exitosas, en caso no pertenece a una resolución de trámite, el sistema debe actualizar el estado del proceso a "Documento notificado" 3. Para las notificaciones exitosas, en caso pertenece a una resolución de trámite, el sistema debe actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación (actualiza bandeja con la fecha de notificación de la resolución de trámite), alertar, vía sistema o correo electrónico, cargo de notificación física al asistente legal resolutor del expediente y actualiza el estado del proceso a "Documento notificado" 4. Para las notificaciones infructuosas de resoluciones, en caso no pertenece a una resolución final con resolución de trámite previo y si pertenece a una primera notificación infructuosa, el sistema debe: a. En caso correspondan a resoluciones, Derivar búsqueda de direcciones a bandeja de Secretaria de Trámite Documentario TRASU y Alertar a Secretaria de Trámite Documentario TRASU búsqueda de direcciones alternativas. 5. En caso correspondan a otros documentos, actualizar el estado de proceso de notificación a estado Documento Finalizado 6. Para las notificaciones infructuosas, en caso pertenece a una





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-353	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	47. Realizar búsqueda de direcciones alternativas	A3_CUS-3116	Buscar direcciones alternativas	Notificaciones	<p>El sistema debe contar con un "formulario de búsqueda de direcciones alternativas a la Secretaría de Trámite Documentario del TRASU" que permita, según orden de prelación, lo siguiente:</p> <p>Búsqueda en RENIEC (Notificaciones infructuosas de persona natural)</p> <p>1. Pulsar búsqueda de datos del usuario en RENIEC (Sistema muestra la que aplique según el tipo de documento del destinatario).</p> <p>2. Confirmar notificación a nueva dirección (En caso no coincida) o ir a siguiente paso</p> <p>Búsqueda de dirección de instalación (Sólo usuarios de empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional)</p> <p>3. Pulsar búsqueda de dirección de instalación de la empresa operadora.</p> <p>4. Confirmar notificación a nueva dirección o ir a siguiente paso</p> <p>Búsqueda de dirección de facturación (Sólo usuarios de empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional)</p> <p>5. Pulsar búsqueda de dirección de facturación e instalación de la empresa operadora.</p> <p>6. Confirmar notificación a nueva dirección o ir a paso 7</p> <p>7. Confirmar publicación de Edicto</p> <p>NOTA: Cuando el expediente ingresa en físico, no se cuenta con información para notificar al usuario en la dirección de facturación o instalación (El sistema no habilita opciones para estos casos)</p> <p>Para notificaciones infructuosas a empresas operadoras, se realizan las siguientes acciones, según orden de prelación:</p> <p>Búsqueda en SUNAT (Notificaciones infructuosas de persona jurídica)</p> <p>1. Pulsar búsqueda de datos de empresa operadora en SUNAT</p>
REQ-354	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	<p>50. Actualizar estado de proceso de notificación</p> <p>51. Derivar notificación a publicación de edicto a bandeja de Analista de Trámite Documentario TRASU</p> <p>52. Alertar notificación infructuosa para publicación de edicto a Analista de Trámite Doc. TRASU</p>	A3_CUS-3117	Derivar documento a bandeja para publicación de edicto	Notificaciones	<p>En caso no exista nueva dirección a notificar, el sistema debe actualizar estado del proceso a "Documento por publicar edicto", debe derivar notificación a publicación de edicto a bandeja de Analista de Trámite Documentario TRASU y debe alertar (informar), vía sistema o correo electrónico, notificación infructuosa para publicación de edicto a Analista de Trámite Documentario TRASU</p>





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-355	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	53. Confirmar las notificaciones a publicar por edicto	A3_CUS-3118	Confirmar notificaciones a publicar por edicto	Notificaciones	El sistema debe contar con un "formulario de confirmación de notificaciones a publicar por edicto al Analista de Trámite Documentario TRASU"
REQ-356	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	54. Enviar lista de notificaciones a realizar al proveedor	A3_CUS-3118	Confirmar notificaciones a publicar por edicto	Notificaciones	Tras la confirmación de publicación de edicto, el sistema debe: 1. Enviar lista de notificaciones a realizar al proveedor 2. Esperar el plazo para publicación de edicto de 1 a 7 días hábiles
REQ-357	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	55. Verificar la publicación en el periódico y la publicación en portal institucional	A3_CUS-3119	Registrar conformidad de publicación de edicto	Notificaciones	El sistema debe contar con un "formulario de verificación de la publicación en el periódico y la publicación en portal institucional al Analista de Trámite Documentario TRASU" que permita registrar si la publicación es conforme o no
REQ-358	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	57. Derivar registro de fecha de publicación de edicto a bandeja de Analista de Trámite Doc. TRASU 58. Alertar registro de fecha de publicación de edicto a Analista de Trámite Documentario TRASU	A3_CUS-3119	Registrar conformidad de publicación de edicto	Notificaciones	Luego de verificadas las publicaciones, el sistema debe: 1. Derivar registro de fecha de publicación de edicto a bandeja de Analista de Trámite Documentario TRASU 2. Alertar registro de fecha de publicación de edicto a Analista de Trámite Documentario TRASU





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-359	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	59. Registrar fecha de publicación y cargar pdf en cada exped. electrónico/ cuaderno auxiliar	A3_CUS-3119	Cargar documento digitalizado de publicación de edicto	Notificaciones	El sistema debe contar con "formulario para registro de fecha de publicación y carga de archivos pdf en cada expediente electrónico/ cuaderno auxiliar". Nota: Una vez registrada la fecha de publicación y carga del archivo pdf. Dicha información debe replicarse en todos los registros y expedientes cuyas resoluciones fueron publicadas por edicto.
REQ-360	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	60. Actualizar estado de notificación	A3_CUS-3119	Cargar documento digitalizado de publicación de edicto	Notificaciones	Tras el registro de la fecha de publicación de edicto y archivos PDF, el sistema debe Actualizar estado de notificación "Documento Notificado", de corresponder
REQ-361	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	43. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico	A3_CUS-3107	Crear solicitud de índice digital del expediente electrónico	Archivo	Tras la actualización del estado del proceso a "Documento Finalizado" de otros documentos (no resoluciones), el sistema debe crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico para los siguientes casos: 1. 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 2. 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"





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-362	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	61. Crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico	A3_CUS-3107	Crear solicitud de índice digital del expediente electrónico	Archivo	Tras la verificación de la publicación por edicto y actualizado el estado del proceso, para documentos que no son resoluciones de trámite, el sistema debe crear la solicitud de índice digital del expediente electrónico para los siguientes casos: 1. Resolución final con estado de proceso de notificación "Documento notificado" y no existe otro documento en trámite para atención y notificación 2. 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" 3. Resolución del TRASU o resolución de reconsideración notificada y consentida o resolución del Consejo Directivo notificada
REQ-363	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	63. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación 64. Alertar cargo de notificación físico a Asistente Legal resolutor del expediente	A3_CUS-3123	Derivar notificación de resolución de trámite a bandeja del analista legal	Gestión operativa	Tras la verificación de la publicación por edicto y actualizado el estado del proceso, para resoluciones de trámite, el sistema debe: 1. Esperar 5 días hábiles a partir de la publicación 2. Actualizar la bandeja del asistente legal resolutor del expediente con fecha de notificación 3. Alertar, vía sistema o correo electrónico, cargo de notificación físico a Asistente Legal resolutor del expediente
REQ-364	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	-	A3_CUS-6159	Personalizar configuración de notificaciones automáticas	Configuración	El sistema debe permitir personalizar los destinatarios, remitente, asunto, contenido y archivos adjuntos por cada notificación que exista en el proceso de solución de reclamos de usuarios. Las personalizaciones se deben realizar de forma funcional (sin requerir código de programación).
REQ-365	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	16. Revisar y firmar o rechazar el informe/carta	NA	Consideración para los formularios de firma de documentos en el proceso P04.1	NA	El sistema deberá permitir el registro de firmas digitales la cual debe ser complementada con un sello de tiempo.



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-366	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	-	A3_CUS-4101	Crear informe de evaluación y verificación	Gestión operativa	Si el documento es "informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes)", "Informe de infracciones al procedimiento (Quejas)" o "Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias" el sistema debe registrar los casos de "Incumplimiento"
.REQ-367	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	1. Generar muestra de expedientes para informe que corresponda 2. Crear base de datos de denuncia 3. Determinar si requiere generar muestra y registrar datos en el sistema	A3_CUS-4101	Crear informe de evaluación y verificación	Gestión operativa	El sistema debe contar con un "formulario para iniciar proceso de informes de evaluación y verificación" que permita: 1. Seleccionar tipo de informe de evaluación y verificación a generar (Informe de evaluación de cumplimiento de denuncia, Informe de cumplimiento de medidas correctivas, Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes) o Informe de infracciones al procedimiento (Quejas)) 2. Si informe es "Informe de evaluación de cumplimiento de denuncia", el sistema debe permitir seleccionar los filtros de datos de las denuncias y generar "base de datos de denuncias" a incluir en Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias. 3. Si informe es "Informe de cumplimiento de medidas correctivas", el sistema debe permitir generar "base de datos de medidas correctivas incumplidas" a incluir en informe. 4. Si informe es "Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes)" o "Informe de infracciones al procedimiento (Quejas)", el sistema debe permitir al Especialista Legal seleccionar si se generará una muestra o reporte completo de expedientes, según los datos del expedientes ingresados: Sentido, Tipo, entre otros.  El sistema debe determinar el tamaño de la muestra y entregar la muestra (Confiabilidad: 95%, tipo de error de 5% y variabilidad de 0.5).
REQ-368	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	4. Crear ID de proceso de informes y verificación 5. Informar generación de muestra o base de datos para informe	A3_CUS-4101	Crear informe de evaluación y verificación	Gestión operativa	Tras la creación muestra o base de datos de información que será parte del informe de evaluación y verificación, el sistema debe crear ID de proceso de informes y verificación y debe informar generación de muestra o base de datos para informe  El formato es xxx-AÑO-STSR/INF





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-369	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	6. Analizar la información y elaborar/modificar carta/Informe correspondiente	A3_CUS-4102	Analizar informe de evaluación y verificación y crear documento	Gestión operativa	<p>El sistema debe contar con un "formulario para analizar información de informe de evaluación y verificación y generar documento correspondiente", que permita:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccionar el tipo documento (Carta o informe)</li><li>2. Actualizar datos de evaluación y verificación de informe</li><li>3. Genera/editar documento (Carta o Informe)</li><li>4. De corresponder, visar informe (Carta o Informe)</li></ol> <p>Los posibles documentos son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Carta de requerimiento</li><li>- Carta reiterativa</li><li>- Carta de respuesta a solicitud de prórroga</li><li>- Informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes)</li><li>- Informe de infracciones al procedimiento (Quejas)</li><li>- Informe de cumplimiento de medidas correctivas</li><li>- Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias</li></ul> <p>La información de los expedientes resultado de la muestra se deben agrupar por empresa operadora</p>
REQ-370	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	7. Actualizar estado de proceso de informes de evaluación y verificación 8. Derivar carta o informe a bandeja de Coordinador PAS TRASU para revisión 9. Alertar revisión de carta o informe generado a Coordinador PAS TRASU	A3_CUS-4102	Analizar informe de evaluación y verificación y crear documento	Gestión operativa	<p>El sistema debe actualizar estado de proceso a "Documento enviado a revisión", debe derivar documento a bandeja de Coordinador PAS TRASU y debe alertar (informar), vía sistema o correo electrónico, revisión de documento generado a Coordinador PAS TRASU</p>
REQ-371	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	10. Revisar y aprobar o rechazar el informe/ carta	A3_CUS-4103	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	<p>El sistema debe contar con un "formulario para revisión de documento por el Coordinador PAS TRASU" que permita:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisar documento</li><li>2. Seleccionar decisión (Aprobar o Rechazar)</li><li>3. En caso se apruebe el documento, visar documento</li><li>4. En caso se rechace el documento, actualizar documento (versionamiento), seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones.</li></ol> <p>El sistema debe permitir realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios</p>





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-372	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	11. Actualizar estado de "informe /carta enviado a revisión" a "Informe/carta Rechazado" 12. Alertar rechazo de informe/carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	A3_CUS-4103	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	En caso de se rechace documento en "formulario para revisión de documento por el Coordinador PAS TRASU", el sistema debe actualizar estado a "Documento rechazado", debe derivar documento a bandeja del especialista legal de sanciones creador de documento y debe alertarlo (informarlo), vía sistema o correo electrónico, sobre documento enviado
REQ-373	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	13. Actualizar estado de "informe/carta enviado a revisión" a "Informe/carta visado" 14. Derivar informe/carta a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos 15. Alertar revisión de informe/carta visado a Secretario Técnico de Sol. Reclamos	A3_CUS-4103	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	En caso de se apruebe documento en "formulario para revisión de documento por el Coordinador PAS TRASU", el sistema debe actualizar estado a "Documento visado por Coordinador PAS TRASU", debe derivar documento a bandeja del STSR y debe alertarlo (informarlo), vía sistema o correo electrónico, sobre documento enviado
REQ-374	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	16. Revisar y firmar o rechazar el informe/carta	A3_CUS-4104	Revisar documento y firmar o rechazar por stsr	Aprobaciones	El sistema debe contar con un "formulario para revisión de documento por el STSR" que permita: 1. Revisar documento 2. Seleccionar decisión (Aprobar o Rechazar) 3. En caso se apruebe el documento, firmar documento (firma se complementa con sello de tiempo) 4. En caso se rechace el documento, actualizar documento (versionamiento), seleccionar motivo de rechazo e ingresar observaciones.  El sistema debe permitir realizar modificaciones al documento en control de cambios e insertar comentarios
REQ-375	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	17. Actualizar estado de "informe/carta enviado a firma" a "informe/carta Rechazado" 18. Alertar rechazo de informe/carta a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	A3_CUS-4104	Revisar documento y firmar o rechazar por stsr	Aprobaciones	En caso de se rechace documento en "formulario para revisión de documento por el STSR", el sistema debe actualizar estado a "Documento rechazado", debe derivar documento a bandeja del especialista legal de sanciones creador de documento y debe alertarlo (informarlo), vía sistema o correo electrónico, sobre documento enviado





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-376	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	19. Actualizar estado de "informe/carta enviado a firma" a "Informe Firmado"	A3_CUS-4104	Revisar documento y firmar o rechazar por stsr	Aprobaciones	En caso de se apruebe documento en "formulario para revisión de documento por el STSR", el sistema debe actualizar estado a "Documento firmado por STSR"
REQ-377	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	20. Derivar documento a bandeja de Trámite documentario del TRASU para notificación	A3_CUS-4105	Derivar documento a bandeja por notificar	Gestión operativa	Si el documento aprobado en "formulario para revisión de documento por el STSR" es "carta de requerimiento", "carta reiterativa", "carta de respuesta a solicitud de prórroga", el sistema debe derivar documento a bandeja de documentos por notificar y crear proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos
REQ-378	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	Evento de Tiempo - 5 días hábiles	A3_CUS-4106	Esperar plazo de respuesta a carta de requerimiento o reiterativa	Gestión operativa	Tras la notificación de documento y si tipo de documento es "Carta de requerimiento" o "Carta reiterativa", el sistema debe esperar 5 días hábiles
REQ-379	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	Evento de Tiempo - Entre 5 a 15 días hábiles Plazo de prórroga	A3_CUS-4107	Esperar plazo de otorgado en prórroga	Gestión operativa	Tras la notificación de documento y si tipo de documento es "Carta de respuesta a solicitud de prórroga", el sistema debe esperar el plazo otorgado (Entre 5 a 15 días hábiles)
REQ-380	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	-	A3_CUS-4108	Derivar análisis de informe de evaluación y verificación a bandeja del especialista legal	Gestión operativa	Tras haber superado el plazo o tras haber recibido respuesta por parte de empresa operadora, el sistema debe informar el vencimiento del mismo, vía sistema o correo electrónico y debe derivar el documento a la bandeja del especialista legal de sanciones para que proceda con el análisis de informe
REQ-381	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	19. Actualizar estado de "informe/carta enviado a firma" a "Informe Firmado"	A3_CUS-4109	Derivar informe de evaluación y verificación a PAS	Gestión operativa	Si el documento aprobado en "formulario para revisión de documento por el STSR" es "informe de evaluación de cumplimiento (Expedientes)", "Informe de infracciones al procedimiento (Quejas)", "Informe de cumplimiento de medidas correctivas" o "Informe de evaluación de cumplimiento de denuncias", el sistema debe actualizar estado "Informe Firmado" y debe derivar el Informe al proceso P04.2. Imposición de Sanciones del TRASU
REQ-382	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Verificación e imposición de sanciones	P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación	21. Enviar alerta sobre tarea pendiente de atención	A3_CUS-4110	Alertar cumplimiento de acuerdo de nivel de servicio a empleados	Notificaciones	En paralelo a todas las tareas de revisión de documentos que se generen en el proceso, el sistema debe esperar hasta el plazo según acuerdo de nivel de servicio. Tras el vencimiento del plazo, y si la tarea se encuentra pendiente, el sistema debe alertar, vía sistema o correo electrónico, a Coordinador PAS TRASU o STSR revisión de tarea

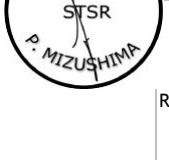


ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-383	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	-	NA	Consideración para los formularios de firma de documentos en el proceso P04.2	NA	El sistema deberá permitir el registro de firmas digitales la cual debe ser complementada con un sello de tiempo.
REQ-384	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	1. Seleccionar informes y/o casos especiales a considerar en el PAS y generar carta de inicio	A3_CUS-4201	Iniciar PAS	Gestión operativa	El sistema debe contar con formulario que permita: 1. Seleccionar informes y/o casos especiales a considerar en el PAS 2. Generar/editar carta de inicio al Especialista Legal de Sanciones 3. De corresponder, visar documento
REQ-385	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	2. Crear ID de proceso de Expediente PAS 3. Actualizar estado de proceso 4. Calcular fecha de prescripción del expediente PAS 5. Derivar documento a bandeja de Coordinador PAS TRASU 6. Alertar revisión de documento a Coordinador PAS TRASU	A3_CUS-4201	Iniciar PAS	Gestión operativa	El sistema debe Crear ID de proceso de Expediente PAS, debe actualizar estado de proceso a "Proyecto de carta de inicio PAS elaborado", debe calcular fecha de prescripción del expediente PAS según el plazo del acuerdo de nivel de servicio para atender un expediente PAS desde que se inicia (envío de carta de inicio del PAS) hasta su finalización, debe derivar documento a bandeja de Coordinador PAS TRASU y debe alertar (informar), vía sistema o correo electrónico, revisión de documento a Coordinador PAS TRASU.  El expediente PAS se crea bajo el siguiente formato: xxxxx-AÑO (2021, 2022)-TRASU/STSR/PAS Siendo xxxxx único correlativo
REQ-386	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	12. Actualizar estado de PAS	A3_CUS-4202	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	En caso el Coordinador PAS TRASU apruebe y vise el documento, el sistema debe: 1. Actualizar estado de PAS a "Documento visado por Coordinador" 2. Actualizar estado de PAS a "Documento aprobado por Coordinador" (para resoluciones)
REQ-387	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	13. Derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos 14. Alertar revisión de documento a Secretario Técnico de Solución de Reclamos	A3_CUS-4202	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	Tras la actualización del estado de PAS a "Documento visado por Coordinador", y si tipo de documento es "Carta de inicio del PAS", "Carta de respuesta de solicitud de prórroga", "Carta informando informe oral", Informe final de instrucción", "Carta de notificación de informe final de instrucción", "Memorando a la Secretaría del Consejo Directivo", "Memorando a OAF", "Carta informando la culminación del procedimiento administrativo", el sistema debe derivar documento a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos y alertarlo, vía sistema o correo electrónico



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-388	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	45. Derivar documento a bandeja de Sala Colegiada 46. Alertar revisión de documento a Sala Colegiada	A3_CUS-4202	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	Tras la actualización del estado de PAS a "Documento aprobado por Coordinador", y si tipo de documento es "Proyecto de Resolución del TRASU", "Proyecto de Resolución de reconsideración", el sistema debe derivar documento a bandeja de Sala Colegiada y debe alertar a los miembros de dicha sala, vía sistema o correo electrónico
REQ-389	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	7. Revisar y aprobar/visar o rechazar documento	A3_CUS-4202	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	El sistema debe contar con "formulario para revisión de documento por parte del Coordinador PAS TRASU", que permita: 1. Revisar documento 2. Seleccionar decisión respecto a documento (Aprobar o rechazar) 3. Si se rechaza documento, el sistema permitir seleccionar el motivo de rechazo, ingresar observaciones y actualizar documento. Debe permitir actualizar documento, el sistema debe permitir realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios  Si documento rechazado es informe final de instrucción, automáticamente también se rechaza la carta de notificación de dicho informe final de instrucción
REQ-390	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	8. Actualizar estado de PAS 9. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal 10. Alertar rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	A3_CUS-4202	Revisar documento y aprobar o rechazar por coordinador PAS	Aprobaciones	En caso el Coordinador PAS TRASU rechace el documento, el sistema debe: 1. Actualizar estado de PAS 2. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal 3. Alertar, vía sistema o correo electrónico, (informar) rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento
REQ-391	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	11. Subsanar Carta de Inicio del PAS	A3_CUS-4203	Subsanar documento según observaciones recibidas	Gestión operativa	El sistema debe contar con "formulario para subsanación de documentos", que permita: 1. Revisar motivo de rechazo y observaciones. 2. Generar nuevo documento. 3. Visar documento.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-392	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	15. Revisar y firmar o rechazar documento	A3_CUS-4204	Revisar documento y aprobar o rechazar por stsr	Aprobaciones	<p>El sistema debe contar con "formulario para revisión de documento por parte del Secretario Técnico de Solución de Reclamos", que permita:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisar documento</li><li>2. Seleccionar decisión respecto a documento (Aprobar o rechazar)</li><li>3. Si se rechaza documento, el sistema permitir seleccionar el motivo de rechazo, ingresar observaciones y actualizar documento. Debe permitir actualizar documento, el sistema debe permitir realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios</li></ol> <p>Si documento rechazado es informe final de instrucción, automáticamente también se rechaza la carta de notificación de dicho informe final de instrucción</p>
REQ-393	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	16. Actualizar estado de PAS 17. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal	A3_CUS-4204	Revisar documento y aprobar o rechazar por stsr	Aprobaciones	<p>En caso el Secretario Técnico de Solución de Reclamos rechace el documento, el sistema debe:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Actualizar estado de PAS</li><li>b. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal</li><li>c. Alertar, vía sistema o correo electrónico, rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento</li></ol>
REQ-394	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	19. Anexar documento firmado a Expediente Electrónico PAS	A3_CUS-4204	Revisar documento y aprobar o rechazar por stsr	Aprobaciones	<p>En caso el Secretario Técnico de Solución de Reclamos apruebe y firme el documento, el sistema debe:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Anexar documento firmado a Expediente Electrónico PAS</li></ol>
REQ-395	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	20. Derivar documentos firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos 21. Actualizar estado de PAS	A3_CUS-4205	Derivar documento a bandeja por notificar	Gestión operativa	<p>Tras anexar el documento firmado por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos al Expediente Electrónico PAS, para los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Carta de inicio del PAS</li><li>2. Carta de respuesta de solicitud de prórroga</li><li>3. Carta informando informe oral</li><li>4. Informe final de instrucción</li><li>5. Carta de notificación de informe final de instrucción</li><li>6. Carta informando la culminación del procedimiento administrativo</li></ol> <p>El sistema debe actualizar estado de PAS y derivar documentos firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos</p>
REQ-396	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	51. Anexar documento firmado a Expediente PAS 52. Derivar documento firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	A3_CUS-4218	Revisar documentos de Sala Colegiada y firmar o rechazar	Aprobaciones	<p>En caso la Sala Colegiada apruebe y firme el documento, el sistema debe anexar documento firmado a Expediente Electrónico PAS y debe derivar documento firmado a proceso P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos</p>





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-397	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	60. Enviar memorando firmado a OAF 61. Cerrar Expediente PAS	A3_CUS-4206	Derivar memorando firmando a OAF	Gestión operativa	Tras anexar el documento firmado por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos al Expediente Electrónico PAS, para los siguientes documentos: 1. Memorando a OAF El sistema debe enviar memorando firmado a OAF vía sistema o correo electrónico y debe cerrar Expediente PAS
REQ-398	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	64. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-4229	Crear memorando a Secretaría del Consejo Directivo	Gestión operativa	Si resolución no quedó consentida y tipo de recurso es "Recurso de apelación", el sistema debe actualizar estado de proceso a "Memorando a Secretaría del Consejo Directivo en revisión"
REQ-399	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	65. Derivar memorando del consejo directivo y expediente PAS a bandeja de Abogado de OAJ 66. Alertar a abogado de OAJ analizar el recurso de apelación	A3_CUS-4207	Derivar recurso de apelación a segunda instancia	Gestión operativa	Tras anexar el documento firmado por el Secretario Técnico de Solución de Reclamos al Expediente Electrónico PAS, para los siguientes documentos: 1. Memorando a Secretaría del Consejo Directivo El sistema debe: a. Derivar memorando al consejo directivo con copia del expediente electrónico. b. Alertar, vía sistema o correo electrónico, al Consejo Directivo.
REQ-400	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	22. Calcular plazo de caducidad de Expediente electrónico PAS 23. Alertar plazo de caducidad de Expediente Electrónico PAS a Especialista Legal y Coordinador PAS Evento de Tiempo - 15 a 25 días hábiles	A3_CUS-4208	Esperar respuesta a carta de inicio de PAS	Gestión operativa	Tras notificar documento, y si tipo de documento es "Carta de Inicio del PAS", el sistema debe calcular plazo de caducidad del expediente PAS, y debe alertar(informar), vía sistema o correo electrónico, plazo de caducidad de Expediente Electrónico PAS a Especialista Legal, y Coordinador PAS y Secretario Técnico de Solución de Reclamos y debe esperar entre 15 a 25 días hábiles
REQ-401	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Evento de Tiempo - 15 a 25 días hábiles	A3_CUS-4209	Derivar PAS a bandeja de especialista legal para creación de informe final de instrucción o proyecto de resolución	Gestión operativa	Tras vencimiento del plazo ingresado (15 a 25 días hábiles), el sistema debe derivar expediente PAS a bandeja del especialista legal de sanciones y alertarlo (informar), vía sistema o correo electrónico







ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-402	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	24. Revisar carta de descargo a inicio del PAS y registrar acciones en sistema 25. Generar proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución	A3_CUS-4210	Crear informe final de instrucción o proyecto de resolución	Gestión operativa	En paralelo al "formulario para revisar cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS o cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción y registrar acciones", el sistema debe contar con un "formulario para generar proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución" que permita: 1. Generar/editar informe final de instrucción 2. Generar/editar carta de notificación de informe final de instrucción 3. Generar/editar proyecto de resolución
REQ-403	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Evento de Tiempo 5 a 10 días hábiles	A3_CUS-4211	Esperar plazo para respuesta a informe final de instrucción	Gestión operativa	Tras notificar documento, y si tipo de documento es "Informe final de instrucción", el sistema debe esperar entre 5 a 10 días hábiles
REQ-404	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	24. Revisar carta de descargo a inicio del PAS y registrar acciones en sistema 25. Generar proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución	A3_CUS-4212	Derivar expediente PAS a bandeja del especialista legal de sanciones	Gestión operativa	Tras vencimiento del plazo de prórroga ingresado, el sistema debe derivar expediente PAS a bandeja del especialista legal de sanciones y alertar (informar), vía sistema o correo electrónico, al especialista
REQ-405	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	24. Revisar carta de descargo a inicio del PAS y registrar acciones en sistema 25. Generar proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución	A3_CUS-4212	Derivar expediente PAS a bandeja del especialista legal de sanciones	Gestión operativa	Tras vencimiento del plazo de prórroga ingresado, el sistema debe derivar expediente PAS a bandeja del especialista legal de sanciones y alertar (informar), vía sistema o correo electrónico, al especialista
REQ-406	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	24. Revisar carta de descargo a inicio del PAS y registrar acciones en sistema 25. Generar proyecto de informe final de instrucción/proyecto de resolución	A3_CUS-4212	Derivar expediente PAS a bandeja del especialista legal de sanciones	Gestión operativa	Tras notificar documento, y si tipo de documento es "Carta de respuesta a solicitud de prórroga " y no se otorga prórroga, el sistema debe derivar expediente PAS a bandeja del especialista legal de sanciones y alertar (informar), vía sistema o correo electrónico, al especialista
REQ-407	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Evento de Tiempo - Plazo de prórroga ingresado por Especialista Legal	A3_CUS-4213	Esperar plazo otorgado en prórroga	Gestión operativa	Tras notificar documento, y si tipo de documento es "Carta de respuesta a solicitud de prórroga " y se otorga prórroga, el sistema debe esperar el plazo de prórroga ingresado





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-408	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	29. Enviar recordatorio para informe oral	A3_CUS-4214	Esperar hasta fecha de informe oral	Gestión operativa	Tras notificar documento, y si tipo de documento es "Carta de informe oral ", el sistema debe esperar hasta la fecha de informe oral. El sistema debe mandar una alerta, vía sistema o correo electrónico, al Secretario Técnico de Solución de Reclamos, Sala Colegiada de Sanciones según corresponda, Coordinador PAS TRASU y especialista legal de sanciones 2 días antes del informe oral
REQ-409	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	30. Derivar informe oral a bandeja de Secretario Técnico de Solución de Reclamos	A3_CUS-4215	Desarrollar informe oral	Gestión operativa	El día del informe oral, y si el participante es el secretario técnico de solución de reclamos, el sistema debe derivar informe oral a su bandeja
REQ-410	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	31. Realizar el Informe Oral 33. Realizar el Informe Oral	A3_CUS-4215	Desarrollar informe oral	Gestión operativa	El sistema debe contar con un "formulario para ejecución del informe oral" que permita: 1. Seleccionar asistentes 2. Habilitar sala para ejecución del informe oral 3. Crear/editar acta de informe oral 4. Firmar acta de informar oral, de corresponder (Secretario y vocal que preside la sala o Secretario Técnico de Solución de Reclamos) 5. Guardar grabación de informe oral al expediente electrónico 6. Anexar acta de informe oral firmada digitalmente al expediente electrónico
REQ-411	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	31. Realizar el Informe Oral 33. Realizar el Informe Oral	A3_CUS-4215	Desarrollar informe oral	Gestión operativa	El sistema debe permitir firmar acta de informe oral, de corresponder (Secretario y vocal que preside la sala o Secretario Técnico de Solución de Reclamos), también debe permitir guardar grabación de informe oral al expediente electrónico y anexar acta de informe oral firmada digitalmente al expediente electrónico
REQ-412	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	32. Derivar informe oral a bandeja de Sala Colegiada	A3_CUS-4215	Desarrollar informe oral	Gestión operativa	El día del informe oral, y si el participante es una sala colegiada, el sistema debe derivar informe oral a bandeja de los vocales que pertenecen a la sala colegiada
REQ-413	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	-	A3_CUS-4216	Finalizar proceso con carta informando culminación del procedimiento administrativo firmado	Gestión operativa	Tras notificar documento, y si tipo de documento es "Carta informando la culminación del procedimiento administrativo", el sistema debe finalizar el proceso.



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-414	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	24. Revisar carta de descargo a inicio del PAS y registrar acciones en sistema	A3_CUS-4217	Revisar cartas de descargos de empresas operadoras y registrar acciones	Gestión operativa	<p>El sistema debe contar con un "formulario para revisar cartas de descargos de la EO a la carta de inicio del PAS o cartas de descargos de la EO al Informe Final de Instrucción y registrar acciones", que permita:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisar descargos a carta de inicio del PAS o informe final de instrucción</li><li>2. Seleccionar si empresa operadora requiere prórroga o no</li><li>3. Si requiere prórroga, registrar decisión respecto a solicitud de prórroga (Aprobar o rechazar) y seleccionar el plazo de prórroga (Si se aprueba la solicitud).</li><li>4. Generar carta de respuesta a solicitud de prórroga</li><li>5. Seleccionar si empresa operadora solicita informe oral</li><li>6. Si requiere informe oral, seleccionar la fecha programada para informe oral, seleccionar modalidad donde se desarrollará el informe oral (Presencial o Virtual) y seleccionar si el informe oral es con la STSR o con la Sala Colegiada de Sanciones</li><li>7. Generar/editar carta de informe oral</li><li>8. En caso no requiere prórroga o informe oral, o ya se venció la prórroga y/o se desarrolló el informe oral, o los descargos a carta de inicio del PAS no fueron presentados o son suficientes, se realiza lo siguiente:</li><li>9. Generar/editar informe final de instrucción</li><li>10. Generar/editar carta de notificación de informe final de instrucción</li><li>11. En caso no requiere prórroga o informe oral, o ya se venció la prórroga y/o se desarrolló el informe oral, o los descargos a informe final de instrucción no fueron presentados o son suficientes, se realiza lo siguiente:</li><li>12. Seleccionar el tipo de proyecto de resolución que aplicase</li><li>13. Generar/editar proyecto de resolución</li></ol>
REQ-415	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	47. Revisar y firmar o rechazar documento	A3_CUS-4218	Revisar documentos de Sala Colegiada y firmar o rechazar	Aprobaciones	<p>El sistema debe contar con "formulario para revisión de documento por parte de Sala Colegiada", que permita:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisar documento</li><li>2. Seleccionar decisión respecto a documento (Aprobar o rechazar)</li><li>3. Si se rechaza documento, el sistema permitir seleccionar el motivo de rechazo, ingresar observaciones y actualizar documento. Debe permitir actualizar documento, el sistema debe permitir realizar modificaciones en control de cambios e insertar comentarios</li></ol> <p>Si documento rechazado es informe final de instrucción, automáticamente también se rechaza la carta de notificación de dicho informe final de instrucción</p>





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-416	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	48. Actualizar estado de PAS 49. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal 50. Alertar rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento	A3_CUS-4218	Revisar documentos de Sala Colegiada y firmar o rechazar	Aprobaciones	En caso la Sala Colegiada rechace el documento, el sistema debe: a. Actualizar estado de PAS b. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal c. Alertar, vía sistema o correo electrónico, rechazo de documento a Especialista Legal de Sanciones creador del documento
REQ-417	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	Evento de Tiempo - Plazo para impugnación de resolución: 15 días hábiles	A3_CUS-4219	Esperar plazo para respuesta de recurso de empresa operadora	Gestión operativa	Tras notificar documento, el sistema debe esperar un plazo para impugnación de resolución de 15 días hábiles o respuesta a resolución emitida
REQ-418	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	53. Actualizar estado de proceso 54. Derivar documento a bandeja de Especialista Legal 55. Alertar derivación de documento a Especialista Legal de Sanciones	A3_CUS-4220	Derivar recurso presentado por empresa operadora por Especialista Legal de Sanciones	Gestión operativa	Tras vencimiento del plazo o recepción de respuesta por parte de empresa operadora, el sistema debe actualizar estado de proceso a "Recurso de empresa operadora en revisión", también debe derivar revisión de recurso a bandeja de Especialista Legal asignado al expediente PAS, y alertar, vía sistema o correo electrónico, (informar) revisión de recurso
REQ-419	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	56. Analizar expediente PAS y registrar acciones a realizar	A3_CUS-4221	Analizar recurso presentado por empresa operadora y registrar acciones	Gestión operativa	El sistema debe contar con un "formulario para revisar recurso presentado por empresa operadora y registrar acciones", que permita: Se realizan las siguientes acciones: 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 reconsideración o apelación fue presentado fuera de plazo registrar "Recurso Improcedente" Si empresa operadora no reconsidera o no apela: 4. Generar/editar memorando a OAF para resolución de multa, de ser el caso Registrar "Resolución consentida" Cerrar Expediente PAS 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





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-420	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	56. Analizar expediente PAS y registrar acciones a realizar	A3_CUS-4221	Analizar recurso presentado por empresa operadora y registrar acciones	Gestión operativa	El sistema debe permitir registrar el sentido de la resolución: 1. Para resoluciones del TRASU: Multa, amonestación, medida correctiva, archivo. 1.1 En el caso de medidas correctivas, se debe registrar lo ordenado y el plazo para cumplimiento. 1.2 En el caso de multas se debe indicar el monto. 2. Para resoluciones de reconsideración: Fundado, infundado, parcialmente fundado, improcedente 2.1 En caso que la multa sea modificada, se debe registrar el monto.
REQ-421	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	56. Analizar expediente PAS y registrar acciones a realizar	A3_CUS-4221	Analizar recurso presentado por empresa operadora y registrar acciones	Gestión operativa	Si resolución quedó consentida y tipo de resolución generada es "Resolución de archivo" o "Resolución de amonestación" finalizar proceso y cerrar expediente electrónico PAS.
REQ-422	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	56. Analizar expediente PAS y registrar acciones a realizar 58. Actualizar estado de PAS	A3_CUS-4222	Derivar memorando a OAF para revisión de coordinador PAS	Gestión operativa	Si resolución quedó consentida y tipo de resolución generada es "Resolución de multa" , el sistema actualizar estado de proceso a "Memorando a OAF en revisión", debe derivar documento a bandeja de Coordinador PAS TRASU y debe alertar (informar), vía sistema o correo electrónico, revisión de documento a Coordinador PAS TRASU
REQ-423	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	56. Analizar expediente PAS y registrar acciones a realizar Evento de Tiempo - Plazo según resolución	A3_CUS-4223	Esperar plazo de medidas correctivas	Gestión operativa	Si resolución quedó consentida y tipo de resolución generada es "Resolución de medidas correctivas", el sistema debe esperar hasta el plazo según lo estipulado en la resolución
REQ-424	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	67. Actualizar estado de proceso 68. Derivar registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a bandeja de Especialista Legal 69. Alertar registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a Especialista Legal	A3_CUS-4224	Derivar revisión de medidas correctivas a bandeja de especialista legal	Gestión operativa	Tras el vencimiento del plazo indicado en la resolución de medida correctiva, el sistema debe actualizar estado proceso, debe derivar registro de análisis de cumpl. de medida correctiva a bandeja de Especialista Legal y debe alertar (informar), vía sistema o correo electrónico, el registro de análisis de cumpl. de medida correctiva
REQ-425	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	70. Registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva	A3_CUS-4225	Registrar análisis de cumplimiento de medidas correctivas por especialista legal	Gestión operativa	El sistema debe contar con un "formulario para registrar el análisis de la respuesta del cumplimiento de la medida correctiva" que permita ingresar respuesta, entre otros





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-426	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	71. Crear proceso de elaboración de informes de evaluación y verificación	A3_CUS-4225	Registrar análisis de cumplimiento de medidas correctivas por especialista legal	Gestión operativa	Tras el registro del análisis del cumplimiento de medidas correctivas, el sistema debe crear proceso de P04.1. Elaboración de informes de evaluación y verificación
REQ-427	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	62. Actualizar estado de proceso	A3_CUS-4226	Derivar proyecto de resolución de reconsideración a bandeja de coordinador PAS	Gestión operativa	Si resolución no quedó consentida y tipo de recurso es "Recurso de reconsideración", el sistema debe actualizar estado de proceso a "Proyecto de resolución de reconsideración en revisión"
REQ-428	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	-	A3_CUS-4227	Alertar plazo máximo para reconsiderar o apelar a especialista legal y coordinador PAS	Notificaciones	Cuando se notifique la resolución el sistema debe enviar un alerta, vía sistema o correo electrónico, al especialista legal y Coordinador indicando el plazo máximo de la empresa para reconsiderar o apelar
REQ-429	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	-	A3_CUS-4228	Alertar a stsr sobre PAS por caducar	Notificaciones	El sistema debe remitir alertas, vía sistema o correo electrónico al Secretario Técnico de Solución de Reclamos con la información de las infracciones que se encuentran por prescribir o procedimientos que se encuentran por caducar
REQ-454	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P05. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	-	NA	Consideración para las relaciones entre la entidad expediente y cuaderno auxiliar en el modelo de datos	NA	El sistema debe relacionar el expediente electrónico con uno o muchos cuadernos auxiliar (Según estos se generen)
REQ-455	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P05. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	5. Registrar la documentación en el sistema, detallando la documentación a custodiar temporalmente	A3_CUS-5101	Registrar custodia de documentos físicos	Archivo	El sistema debe contar con un "formulario para registrar archivo de documentos físicos" que permita: 1. Ingresar año , tipo de documento y numero de file, por cada documento.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-456	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P05. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	6. Calcular vencimiento del plazo de custodia de archivos según el tipo documental	A3_CUS-5101	Registrar custodia de documentos físicos	Archivo	El sistema debe calcular el vencimiento del plazo de custodia del documento en archivo según el tipo de documento y el año de ingreso
REQ-457	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P05. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	Evento de Tiempo - 15 días hábil antes al vencimiento del plazo de custodia 7. Alertar sobre vencimiento del plazo de custodia de archivos	A3_CUS-5102	Controlar plazos de vencimiento de custodia de documentos	Control	El sistema debe esperar hasta 15 días hábiles antes al vencimiento del plazo de custodia del documento en archivo para alertar, vía sistema o correo electrónico, al Asistente Administrativo de Archivo sobre el vencimiento de plazo de custodia (considerando el año del file)
REQ-458	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P05. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	10. Enviar correo sobre los archivos entregados al Archivo Central	A3_CUS-5103	Registrar envío de documentos físicos al Archivo Central	Archivo	El sistema debe enviar correo electrónico a Archivo Central, con copia a Analista de Trámite Documentario y Asistente de Archivo sobre los documentos entregados (Solicitud de entrega mas el listado de los documentos contenidos por cada numero de file palanca existente)
REQ-459	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P05. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	9. Registrar datos de envío de documentos a Archivo Central	A3_CUS-5103	Registrar envío de documentos físicos al Archivo Central	Archivo	El sistema debe contar con un "formulario para registrar derivación de documentos físicos a Archivo Central" que permita: 1. Registrar fecha de envío de documento a Archivo Central 2. Registrar receptor de documentos en Archivo Central El sistema debe generar una solicitud de entrega al Archivo Central
REQ-460	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P05. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	11. Generar el índice digital con todos los documentos incluidos en el expediente electrónico	A3_CUS-5104	Crear índice digital de expediente electrónico	Archivo	Tras recibir una solicitud de creación de índice digital del expediente electrónico o índice digital del expediente PAS electrónico. El sistema debe generar el índice digital del expediente o expediente PAS con todos los documentos incluidos.
REQ-461	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P05. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	12. Generar el índice digital del cuaderno auxiliar con toda la documentación posterior	A3_CUS-5105	Crear índice digital de cuaderno auxiliar	Archivo	Tras recibir una solicitud de creación de índice digital del cuaderno auxiliar del expediente electrónico o índice digital del cuaderno auxiliar del expediente PAS electrónico. El sistema debe generar el índice digital del cuaderno auxiliar del expediente o expediente PAS con toda la documentación posterior que no se encuentra en el expediente electrónico o expediente electrónico PAS





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-462	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P05. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	13. Firmar digitalmente la solicitud de índice digital/ índice digital del cuaderno auxiliar	A3_CUS-5106	Firmar Índice digital del expediente/ cuaderno auxiliar	Archivo	El sistema debe contar con un formulario para "firma del índice digital del expediente electrónico o cuaderno auxiliar por el STSR" que permita firmar digitalmente el índice digital (la firma se complementa con sello de tiempo)
REQ-463	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P05. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	14. Anexar índice digital/ índice digital del cuaderno auxiliar al exped. electró./ cuaderno auxiliar	A3_CUS-5106	Firmar Índice digital del expediente/ cuaderno auxiliar	Archivo	Tras la firma del índice digital, el sistema debe anexar el índice al expediente electrónico, expediente PAS electrónico, cuaderno auxiliar del expediente electrónico o cuaderno auxiliar del expediente PAS electrónico según corresponda
REQ-464	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P05. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	-	A3_CUS-5107	Solicitar préstamo de documentos físicos	Archivo	El sistema debe contar con un "formulario para solicitar préstamo de cualquier documento físico" según OM-96 Y OM-98, que permita: 1. Seleccionar detalle de la solicitud (Solicitante/ Fecha de Solicitud/ Tipo Documental Solicitado/ Detalle de la Solicitud/ Plazo para Devolución (15 días calendario) 2. Seleccionar Detalle de la Entrega (Fecha de entrega del documento) 3. Estado de la Solicitud (Entregada al Solicitante (De forma automática al registrar fecha de entrega)/ Devuelta al Archivo de Gestión (De forma automática al registrar conformidad))
REQ-465	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P05. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	-	A3_CUS-5107	Solicitar préstamo de documentos físicos	Archivo	El sistema debe alertar (informar), vía sistema o correo electrónico, al solicitante y al asistente de archivo el día hábil anterior al vencimiento del plazo de devolución
REQ-466	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P05. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	-	A3_CUS-5108	Registrar devolución de documento físico prestado	Archivo	El sistema debe contar con un "formulario para devolución de cualquier documento físico" según OM-96 Y OM-98, que permita: 1. Detalle de la Devolución (Fecha de Devolución del Documento / Observaciones)
REQ-468	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Consideración para la firma digital de documentos	NA	Debe permitir que se incluyan métodos que garanticen la integridad de la información, como las firmas electrónicas



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-470	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Consideración para la gestión de documentos	NA	Debe permitir metadatos de los documentos creados y recibidos por el software
REQ-471	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Consideración para la gestión de documentos	NA	Debe permitir metadatos de los documentos creados por el usuario
REQ-472	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Consideración para la gestión de documentos	NA	El sistema debe permitir la creación de, los siguientes formatos de elementos de metadatos como mínimo: alfabético; alfanumérico; numérico; de fecha; lógico (SÍ/NO, VERDADERO/FALSO).
REQ-473	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Consideración para la gestión de documentos	NA	El sistema debe permitir agregar a cada documento electrónico, metadatos personalizadas propios del negocio. No existe un límite de metadatos a incorporar al documento
REQ-474	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Consideración para la gestión de documentos	NA	Debe permitir agregar cada documento electrónico firmado al expediente electrónico o cuaderno auxiliar del expediente electrónico
REQ-475	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	A3_CUS-6145 A3_CUS-6146 A3_CUS-6147	Crear plantillas de documentos Modificar plantillas de documentos Desactivar plantillas de documentos	Configuración	El sistema debe permitir crear/actualizar/eliminar plantillas de documentos de forma funcional (No se requiere de código de programación para crear una plantilla), las plantillas se pueden alimentar de todos los tipos datos (numéricos, texto, fecha, lista de opciones, fecha y hora, tabla, entre otros). El sistema debe permitir crear los documentos en formato Word y PDF. Las plantillas pueden ser cargos, cartas, memorando, resoluciones por tipo documental, actas y cualquier otro documento que se requiera.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-476	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	A3_CUS-2409 A3_CUS-4232	Firmar acta de sesión de sala plena Firmar acta de sala colegiada	NA	El sistema debe permitir crear un workflow para creación, revisión y aprobación y firma digital de acta de sesión. El sistema debe permitir crear acta de sesión firmado digitalmente en formato Word y PDF. El sistema debe permitir esta misma funcionalidad para las actas de Sala Plena del TRASU y las actas de la sala colegiada de sanciones.
REQ-477	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Característica del BPMS	NA	El sistema debe permitir importación múltiple de archivos (Carga de uno o más documentos en una misma carga).
REQ-478	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Característica del BPMS	NA	El sistema debe permitir guardar el historial de acciones que se realizan sobre los documentos que se generan en el proceso, asimismo el sistema debe permitir visualizar: Nombre de creador, fecha y hora de creación, nombre de revisor, fecha y hora de revisión, nombre de firmante, fecha y hora de firma, entre otros datos relevantes del historial de acciones realizadas sobre cualquier documento.
REQ-479	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Característica del BPMS	NA	El sistema debe permitir guardar en un log de eventos, todas las modificaciones que se realicen sobre los datos del expediente, entre los principales datos destacan usuario que realizó la modificación, fecha y hora de modificación, modificación realizada, entre otros.
REQ-480	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Característica del BPMS	NA	El sistema debe permitir guardar registro de fecha y hora de inicio de actividades/procesos, fecha y hora de fin de actividades/procesos.







ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-481	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Característica del BPMS	NA	El sistema debe permitir integración con herramientas de BI que tenga funcionalidades clave, tales como: (1) Contar con un modelo de datos estándar, aceptado por todos y público (con los niveles de seguridad correspondientes) para el personal interno del OSIPTEL que permita construir los indicadores estratégicos y tácticos procedentes del registro de datos relacionados a la solución de reclamos de usuarios mediante visualizaciones personalizadas. La aplicación deberá permitir compartir las visualizaciones y reportes construidos entre los usuarios. (2) Permita construir distintos gráfico de visualización , entre los cuales destacan: (a) Gráfico lineal, (b) Gráfico de columnas, (c) Gráfico combinado, (d) Mapa de Calor y Mapa de Puntos, (e) Gráficos de dispersión y gráfico de burbujas, (f) Gráfico de cascada y embudos, (g) Gráficos circulares y de anillos, (h) Gráfico con filtros, (i) Entre otros.
REQ-482	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Característica del BPMS	NA	El sistema debe permitir crear dashboard que permita revisar los indicadores clave del proceso, desempeño de analistas, demanda del servicio, oferta del TRASU (Cantidad y tiempos). Algunos indicadores pueden ser: - Nro. De documentos creados por fecha, usuario, tipo, servicio, materia, Empresa Operadora. - Nro. De documentos observados por fecha, vocal asignado, usuario, tipo, servicio, materia. - Nro. De documentos firmados por fecha, vocal asignado, usuario, tipo, materia. - % Efectividad de documentos creados exitosamente por fecha, vocal asignado, usuario, tipo, materia, entre otros (Nro. de documentos sin observaciones / Total documentos creados).
REQ-483	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	A3_CUS-6101	Acceder a documentos electrónicos	Consulta	El sistema debe permitir acceder a los documentos alojados en bibliotecas en cualquier momento y desde cualquier dispositivo, de acuerdo a los perfiles de seguridad definidos por el OSIPTEL.
REQ-484	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	A3_CUS-6106 A3_CUS-6107 A3_CUS-6108 A3_CUS-6109	Crear reportes Acceder y descargar reportes Modificar reportes Desactivar reporte	Configuración	El sistema debe emitir reportes en línea, de acuerdo a lo especificado en el 3.6. Reporte y Analítica de Datos del INFORME 3.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-485	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	A3_CUS-6102	Configurar feriados declarados para sector público	Acceso	El sistema debe permitir configurar los feriados declarados para el sector público con la finalidad que se calcule de manera correcta los plazos involucrados en los procesos. Asimismo permitirá configurar periodos extraordinarios declarados.
REQ-486	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	A3_CUS-6103	Inactivar empleados	Acceso	El sistema debe permitir inactivar empleados durante los días de ausencia programados (La inactivación implica que ningún expediente será asignado durante el periodo de ausencia y que sus expedientes sean reasignados automáticamente en función a las reglas de negocio determinadas por el OSIPTEL).
REQ-487	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1156	Registrar denuncias en portal web o app Mobile	Recepción y validación	Cuando el usuario desee presentar una denuncia sobre cumplimiento de una resolución del TRASU, el sistema debe verificar si la empresa operadora remitió la carta de cumplimiento así como la evaluación realizada por la STSR. El sistema debe proporcionar dicha información al usuario y darle la posibilidad de continuar con el registro de la denuncia o cancelarlo.
REQ-488	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-0313 A3_CUS-0314 A3_CUS_0316 A3_CUS-1152 A3_CUS-1153 A3_CUS-1154	Elevación de Documentación referente a expedientes PAS  Respuesta de la EO para OSIPTEL por Caso Especial.  Respuesta de la empresa operadora para OSIPTEL por Informe de evaluación y verificación.  Adjuntar documentación relacionada a expediente PAS vía portal web/aplicativo móvil  Adjuntar documentación relacionada a un caso especial vía portal web/aplicativo móvil  Adjuntar documentación relacionada a un informe de evaluación y verificación via portal web/aplicativo móvil	Recepción y validación	El sistema debe permitir la presentación de documentación relacionada a PAS; casos especiales e informes





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-489	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	A3_CUS-6128 A3_CUS-6131	Crear materia de reclamo Crear sub materia de reclamo	Configuración	Elaborar el árbol de tipificaciones para identificación del tipo, materia y sub materia de reclamo en la presentación de un reclamo en primera instancia. Una vez definido dicho árbol, es necesario incluirlo en los formularios físicos y digitales de presentación de reclamos en primera instancia, a fin de reducir o mitigar el riesgo de error en la selección de estos datos durante la presentación del reclamo (OM-6).
REQ-490	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-2164	Controlar plazos de vencimiento de cumplimiento de resoluciones de segunda instancia	Gestión operativa	<p>El sistema debe permitir enviar correos electrónicos automáticamente a las empresas operadoras, consolidando en su reporte los expedientes cuyo plazo de elevación se encuentra próximo a vencer, en los casos que corresponda la elevación. El envío de los correos se realiza de forma diaria y deberá incluir todos los expedientes que deberían ser elevados al día siguiente (OM-13) .</p> <p>El sistema debe permitir controlar plazos de vencimiento de elevación de expedientes a segunda instancia. El sistema deberá elevar de oficio mediante el servicio "creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (expedientes aperturados de oficio)":</p> <p>Para Apelaciones: el sistema debe crear el expediente en segunda instancia cuando al cuarto día hábil siguiente de vencido el plazo de elevación del RA sumado al plazo para comunicar la solución anticipada de recursos de apelación al que se refiere el art. 68 del Reglamento, y verifique la no elevación y no aplicación del SARA. Para Quejas: el sistema debe crear el expediente al cuarto día hábil siguiente de vencido el plazo de elevación de la RQJ sumado al plazo para la aplicación del silencio administrativo positivo señalado ven artículo 34 del Reglamento, y verifique la no elevación y no aplicación del SAP. En ambos casos, el sistema debe enviar automáticamente un correo a la Empresa Operadora involucrada con la relación de expedientes elevados de oficio.</p>
REQ-491	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	A3_CUS-6137	Crear regla de negocio	Configuración	El sistema debe permitir crear reglas de negocio para la calificación y asignación de expedientes, las mismas deben poder ser administradas, actualizadas, inactivadas y eliminadas a petición de forma funcional por el usuario (Sin requerir código de programación) (OM-30)





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-492	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2163	Reasignar expediente	Gestión operativa	El sistema debe permitir reasignar expedientes automáticamente en función a: (1) Balanceo de carga del personal (Analistas y vocales). (2) Ingresos y salidas de personal (Analistas y vocales). (3) Ausencias y vacaciones (4) Descansos médicos.
REQ-493	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2163	Reasignar expediente	Gestión operativa	Una vez reasignado el expediente, el sistema debe asignar todas las actividades siguientes al nuevo usuario (OM-34)
REQ-494	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	NA	Consideración para los formularios del proceso P02.1	NA	El sistema debe permitir identificar en las tareas de usuario, si los expedientes no cuentan con documentación anexa (Ej. En la elevación de oficio de expedientes con documentación incompleta). (OM-42)
REQ-495	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2106 A3_CUS-2107	Crear proveído de encauzamiento Crear proveído de anulación del expediente	Gestión operativa	El sistema debe permitir anular o encauzar un expediente, siempre seleccionando el motivo de anulación. Cuando se firme el proveído de encauzamiento del expediente o proveído de anulación del expediente, el sistema debe modificar de manera automática el tipo de expediente o crear la denuncia, según corresponda.
REQ-496	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2121	Actualizar expediente electrónico y reasignar a nuevo analista legal	Gestión operativa	En el caso del proveído de encauzamiento del expediente, el sistema debe calificar y asignar nuevamente el expediente según las reglas de negocio definidas.
REQ-497	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2119	Crear denuncia con proveído de anulación del expediente	Gestión operativa	En el caso del proveído de anulación del expediente, el sistema debe crear de manera automática la denuncia en el sistema correspondiente.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-498	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2119	Crear denuncia con proveído de anulación del expediente	Gestión operativa	El sistema debe alertar en todos los procesos relacionados al expediente anulado (Denuncias, sanciones, entre otros). (OM-47)
REQ-499	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2401	Crear acta de sesión	Gestión operativa	El sistema debe permitir alojar las actas digitales según el sistema de clasificación de archivos del OSIPTEL. El sistema debe permitir, identificar las actas con etiquetas completadas automáticamente con los datos del expediente (Ej. vocal, fecha de sesión, tipo de sala, entre otros) (OM-62)
REQ-500	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1111	Revisar información adicional de apelaciones y quejas por auxiliar administrativo de trámite documentario	Gestión operativa	El sistema debe permitir indicar si la documentación (información adicional) derivada por la Empresa Operadora o usuario debe ser atendida por el área de trámite documentario o por el área legal. El sistema debe requerir que el usuario registre la atención brindada a la documentación presentada. (OM-63)
REQ-501	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	NA	Consideración para el proceso P02.1	NA	El sistema debe contar con un Workflow para la gestión de las respuestas a usuarios y empresas operadoras con respecto a la documentación adicional presentada (OM-64)
REQ-502	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	-	A3_CUS-4217	Revisar cartas de descargos de empresas operadoras y registrar acciones	Gestión operativa	El sistema debe permitir ingresar el plazo para presentación de descargos por parte de las empresas operadoras por cada proceso sancionador. El sistema también debe realizar seguimiento al plazo (enviando notificaciones automáticas). (OM-93)
REQ-503	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2164	Controlar plazos de vencimiento de cumplimiento de resoluciones de segunda instancia	Gestión operativa	El sistema debe controlar automáticamente el plazo de cumplimiento que corresponde a las resoluciones que emite el TRASU. El sistema debe permitir que el analista registre alguna de las siguientes opciones: cumplió / no cumplió - sanciones / inejecutable. En caso no se reciba información del cumplimiento de la empresa operadora, dicho expediente se incluirá en la información que será remitida al equipo de denuncias y sanciones conjuntamente con los casos en que la empresa no cumplió. (OM-101)







ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-504	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Herramienta a adquirir por parte de la entidad	NA	El sistema debe contar con una plataforma e-Learning con contenido relacionado a la formación y consolidación de conocimientos de los analistas, así como sus evaluaciones periódicas. (OM-109)
REQ-505	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	A3_CUS-6111 A3_CUS-6112 A3_CUS-6113 A3_CUS-6114 A3_CUS-6115 A3_CUS-6116 A3_CUS-6117 A3_CUS-6118 A3_CUS-6119 A3_CUS-6120 A3_CUS-6121 A3_CUS-6125 A3_CUS-6126 A3_CUS-6127 A3_CUS-6128 A3_CUS-6129 A3_CUS-6130 A3_CUS-6131 A3_CUS-6132 A3_CUS-6133 A3_CUS-6134 A3_CUS-6135 A3_CUS-6136 A3_CUS-6137 A3_CUS-6138 A3_CUS-6139 A3_CUS-6140 A3_CUS-6141 A3_CUS-6142 A3_CUS-6143	Crear usuario Modificar usuario Desactivar usuario Crear empleado Modificar empleado Desactivar empleado Crear rol Modificar rol Desactivar rol Crear grupo de empleados Modificar grupo de empleados Desactivar grupo de empleados Crear empresa operadora Modificar empresa operadora Desactivar empresa operadora Crear materia de reclamo Modificar materia de reclamo Desactivar materia de reclamo Crear sub materia de reclamo Modificar sub materia de reclamo Desactivar sub materia de reclamo Crear registros maestros generales Modificar registros maestros generales Desactivar registros maestros generales	Configuración	El sistema debe permitir crear tablas maestras personalizadas relacionadas al proceso de solución de reclamos (Maestro de empleados, grupos de empleados, tipo expediente, servicio, materia reclamo, sub materia de reclamo, motivos de anulación, motivos de desasignación, motivos de reasignación, entre otros). El sistema también debe permitir crear, actualizar, inactivar y eliminar cualquier registro de las tablas maestras que existan (Sin código de programación). (OM-117)
REQ-506	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Característica del BPMS	NA	El sistema debe permitir guardar un log de eventos relacionado a actas. El sistema debe guardar, fecha y hora de acceso, usuario que accedió, que transacción realizó, entre otros. (OM-125)





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-507	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	A3_CUS-6115	Desactivar empleado	Configuración	El sistema debe permitir inactivar empleados durante los días de ausencia programados (La inactivación implica que ningún expediente será asignado durante el periodo de ausencia y que sus expedientes sean reasignados automáticamente en función a las reglas de negocio determinadas por el OSIPTEL). (OM-126)
REQ-508	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Consideración para todos los procesos de solución de reclamos de usuarios	NA	El sistema debe permitir utilizar los datos que se registran a lo largo del proceso de solución de reclamos de usuarios en los formularios de las distintas etapas del proceso. (OM-128)
REQ-509	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2125	Desarrollar audiencia	Gestión operativa	El sistema debe habilitar salas virtuales o audiencias de conciliación entre los usuarios, las EO y el TRASU durante el procedimiento en segunda instancia administrativa, antes de la notificación de la resolución final.
REQ-510	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2125	Desarrollar audiencia	Gestión operativa	El sistema debe permitir que el representante del TRASU genere el acta durante la audiencia para que la leerá a los participantes. Luego de revisar el contenido del acta, el representante del TRASU debe firmar la misma y el sistema debe remitir de manera automática una copia a los representantes de la empresa operada y al usuario y adjuntarla al expediente de manera automática.
REQ-511	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	A3_CUS-2125	Desarrollar audiencia	Gestión operativa	En caso se haya llegado a un acuerdo, el sistema debe generar de manera automática el proyecto de resolución respectivo. (OM. 129)
REQ-513	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones	-	NA	Consideración para la atención de expedientes mediante el grupo de atención rápida	NA	El sistema debe considerar en el proceso de "Análisis, Emisión y Cumplimiento de Expedientes", una ruta para atención rápida o automática de expedientes que pertenezcan a una tipología de reclamo de baja complejidad. Por ejemplo, una apelación de forma, la ruta podría considerar la generación de la plantilla de resolución de manera automática considerando la infracción cometida por la empresa operadora o por el usuario, así como los datos incluidos en el expediente. (OM-131) . El sistema propone las plantillas de atención rápida en función a los datos indicados en la OM-45.



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-514	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	A3_CUS-6158	Control de acuerdo de nivel de servicio de procesos de reclamos de usuarios	Gestión operativa	El sistema debe permitir alertar tanto a la Empresa Operadora como a la STSR respecto al vencimiento de los plazos señalados en el acuerdo de nivel de servicios (tiempos) según las definiciones que se establezcan en la OM-01. Los acuerdos de servicio deben ser configurables en caso se requiere su posterior modificación (OM-133)
REQ-515	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	A3_CUS-6158	Control de acuerdo de nivel de servicio de procesos de reclamos de usuarios	Gestión operativa	El sistema debe permitir alertar a los usuarios del TRASU respecto del vencimiento de los plazos señalados en el acuerdo de nivel de servicios (tiempos) según las definiciones que establezca la STSR. Los acuerdos de servicio deben ser configurables en caso se requiera su posterior modificación (OM-134)
REQ-516	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Consideración para la gestión del expediente electrónico	NA	El sistema debe permitir gestionar el expediente electrónico de principio a fin. Desde que se eleva el expediente por parte de la E/O a través del modelo de interoperabilidad o portal web o se crea el expediente abierto por cargo.
REQ-517	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Consideración para elevación de expedientes	NA	El sistema debe permitir a la EO remitir los archivos según los tipos documentales obligatorios y facultativos determinados por el TRASU.
REQ-518	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Consideración para la gestión del expediente electrónico	NA	El sistema debe permitir que el expediente electrónico cuente con todos los documentos remitidos por la EO, así como los generados por OSIPTEL.
REQ-519	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P05. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	P05.1. Archivo de la Documentación Física y del Expediente Electrónico	-	A3_CUS-5104	Crear índice digital de expediente electrónico	Archivo	El sistema debe permitir que el expediente electrónico cuente con un índice electrónico que se genera de manera automática y que debe ser firmado digitalmente por el responsable de la STSR.





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-520	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-1105	Crear expediente electrónico con Robot	Recepción y validación	El sistema debe permitir que el expediente electrónico cumplir con lo establecido en el artículo 31 de la LPAG.
REQ-521	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	-	A3_CUS-4201	Iniciar PAS	Gestión operativa	El sistema debe permitir que se cuente con un expediente electrónico para los Procedimientos Administrativos Sancionadores. (OM-140)
REQ-522	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	-	A3_CUS-2202	Evaluar denuncia y registrar acciones a realizar	Gestión operativa	El sistema debe permitir visualizar toda la información correspondiente a una denuncia en un mismo documento. (OM-142)
REQ-523	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Consideración para la gestión del expediente electrónico	NA	El sistema debe permitir editar y modificar datos del expediente de forma funcional (Sin necesidad de código de programación) según los perfiles de seguridad definidos por el OSIPTEL. (OM-143)
REQ-524	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	-	A3_CUS-2202	Evaluar denuncia y registrar acciones a realizar	Gestión operativa	El sistema no debe permitir la creación de dos cartas de respuestas a una misma denuncia. (OM-144)
REQ-525	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	-	A3_CUS-1156	Registrar denuncias en portal web o app Mobile	Recepción y validación	El sistema debe permitir registrar la fecha y el tipo de infracción en la evaluación de cumplimiento (al momento de revisar la carta de cumplimiento), en la evaluación de las denuncias, en la infracción del procedimiento (queja) y en los casos especiales (OM-150)
REQ-526	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	-	A3_CUS-4201	Iniciar PAS	Gestión operativa	El sistema debe permitir registrar el detalle de los expedientes que son incluidos en un proceso sancionador (OM-151)





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-527	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	-	A3_CUS-4231	Alertar prescripción de expedientes PAS	Gestión operativa	El sistema debe remitir alertas al Secretario Técnico de Solución de Reclamos con la información de las infracciones que se encuentran por prescribir o procedimientos que se encuentran por caducar (OM-153)
REQ-528	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	A3_CUS-6119	Crear grupo de empleados	Configuración	El sistema debe permitir la creación de un grupo de analistas legales dedicados a la atención rápida de expedientes. (OM-157)
REQ-529	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	NA	Consideración para validación de documentos elevados	NA	El sistema debe verificar que se presenten todos los documentos obligatorios
REQ-530	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	NA	Consideración para validación de documentos elevados	NA	El sistema debe validar que el documento presentado por la empresa operadora cuente con firma digital
REQ-531	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	NA	Consideración para el portal web o aplicativo móvil	NA	En el caso del set de servicios, el sistema debe contar con la opción de indicar que se presenta la información como DDJJ
REQ-532	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	-	A3_CUS-1156	Registrar denuncias en portal web o app Mobile	Recepción y validación	En el caso el usuario deseara presentar una denuncia sobre incumplimiento de resolución del TRASU, el sistema debe verificar primero si se cuenta con carta de cumplimiento. En dicho caso, se informará al usuario. Si el usuario desea, puede presentar igual su denuncia.
REQ-533	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento	P02.2. Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	-	A3_CUS-1156	Registrar denuncias en portal web o app Mobile	Recepción y validación	El sistema debe recibir sólo una denuncia por el incumplimiento de la resolución de la empresa operadora, SAP, SARA, SAR o resolución del TRASU. En caso el usuario intente presentar una segunda denuncia, el sistema no lo debe permitir y le debe indicar el número de su denuncia previa





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-534	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento P04. Imposición de sanciones del TRASU	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	-	A3_CUS-6148	Emitir resoluciones o documentos a nombre del TRASU	Gestión operativa	<p>El sistema debe permitir que se puedan emitir resoluciones o documentos a nombre del TRASU (no necesariamente vinculadas a un expediente). El sistema debe permitir que estos documentos sean firmados por uno o más vocales (opción configurable).</p> <p>Dicha funcionalidad servirá para que se puedan emitir resoluciones del TRASU que contengan dispositivos legales como la relación de medios probatorios o lineamientos aprobados en Sala Plena.</p> <p>Para la numeración de las resoluciones el sistema debe utilizar la siguiente codificación: Resolución N° 00X-20XX-TRASU-SP/OSIPTEL.</p>
REQ-536	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P02. Análisis y Pronunciamiento P04. Imposición de sanciones del TRASU	P02.1. Análisis, Emisión y Cumplimiento de Resoluciones P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	-	A3_CUS-6148	Emitir resoluciones o documentos a nombre del TRASU	Gestión operativa	<p>El sistema debe permitir al personal de la secretaría técnica:</p> <p>(1) Seleccionar una plantilla de resolución a generar</p> <p>(2) Redactar el documento</p> <p>(3) Enviar para firma del(los) vocal(es) designado(s) (selección configurable).</p>
REQ-537	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P04. Imposición de sanciones del TRASU	P04.2. Imposición de sanciones del TRASU (1ra instancia)	31. Realizar el Informe Oral 33. Realizar el Informe Oral	A3_CUS-4230	Cargar grabación de sesión de informe oral	Gestión operativa	<p>El sistema debe permitir cargar grabación de sesión de informe oral.</p>





ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-541	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	No tiene impacto sobre alguna actividad específica modelada en el diagrama.	A3_CUS-0301 A3_CUS-0302 A3_CUS-0303 A3_CUS-0304 A3_CUS-0305 A3_CUS-0306 A3_CUS-0307 A3_CUS-0308 A3_CUS-0309 A3_CUS-0310 A3_CUS-0311 A3_CUS-0312 A3_CUS-0313 A3_CUS-0314 A3_CUS-0315 A3_CUS-0316 A3_CUS-0317 A3_CUS-0318 A3_CUS-0319 A3_CUS-0320 A3_CUS-0321 A3_CUS-0322 A3_CUS-0323 A3_CUS-0324 A3_CUS-0325 A3_CUS-0326 A3_CUS-0327 A3_CUS-0328 A3_CUS-0329 A3_CUS-0330	(1) Consulta de datos y expediente de reclamos en primera instancia. (2) Elevación de expedientes de apelación y quejas. (3) Elevación de información adicional para expedientes de recursos de apelación y quejas (4) Consulta cumplimiento de resoluciones del TRASU. (5) Consulta cumplimiento de resoluciones de EO, SAR, SARA, SAP (6) Elevación de documentación que avale el cumplimiento. (7) Elevación de documentación relacionada a denuncias (por parte de EO). (8) Consulta de datos de personas naturales desde RENIEC. (9) Consulta de datos de personas jurídicas desde SUNAT. (10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).	NA	Diseñar el modelo de interoperabilidad de los sistemas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios con los sistemas de las empresas operadoras y otras entidades tales como RENIEC o SUNAT, cuyo alcance abarque, entre otros, lo siguiente: (1) Elevación de expedientes de apelación y quejas (2) Elevación de información adicional para expedientes de recursos de apelación y quejas. (3) Elevación de documentación que avale el cumplimiento. (4) Elevación de documentación relacionada a denuncias (5) Consulta de datos de personas naturales desde RENIEC. (6) Consulta de datos de personas jurídicas desde SUNAT. (7) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio). (8) Transferencia de datos sobre dirección de instalación o dirección de facturación. (9) Remisión de información del expediente a EO: número de registro, número de expediente, entre otros (10) Elevación de Documentación referente a expedientes PAS. (11) Respuesta de la EO para OSIPTEL por Caso Especial. (12) Registro en el Sistema de Tramite Documentario de OSIPTEL. (13) Respuesta de la EO para OSIPTEL por Informe de evaluación y verificación. (14) Creación de expedientes abiertos x cargo. (15) Registro de denuncias a través del set de servicios. (16) Transferencia de datos de entrega física de documentos notificados.
REQ-542	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	TODOS	TODOS	-	A3_CUS-6104 A3_CUS-6105	Autenticar usuario SSR Recuperar password	Acceso	El sistema debe permitir validar la autenticación del empleado que accede, así como debe permitir que este pueda recuperar su contraseña
REQ-543	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P01. Recepción de Documentación	P01.1. Recepción de Documentación	-	A3_CUS-0310	(10) Creación automática de expedientes no elevados por la empresa operadora (Expedientes aperturados de oficio).	NA	Alertas sobre plazos de vencimiento de elevación a empresas operadoras



ID	PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	ACTIVIDAD DEL PROCESO NIVEL 2	COD. CASO USO	NOMBRE DE CASO DE USO	PAQUETE	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO TÉCNICO/FUNCIONAL
REQ-544	P0. Proceso de solución de reclamos, atención de denuncias e imposición de sanciones	P03. Notificación de resoluciones y otros documentos	P03.1. Notificación de resoluciones y otros documentos	-	A3_CUS-3125	Suspender notificación de resolución o proveído	Gestión operativa	El sistema debe permitir suspender notificaciones de resoluciones o proveídos, siempre y cuando estas notificaciones sean "físicas", así como no deben derivar de una notificación infructuosa y debe estar en la bandeja de "solicitud de despacho físico".

Nota: Existen códigos de requerimientos funcionales que fueron eliminados durante el desarrollo de la presente matriz

